

**STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA TAMAN HEWAN KOTA  
PEMATANGSIANTAR**

**Disusun Oleh:**

**ALEXANDER RAMOS HASANGAPON SITORUS**

**145020201111056**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Derajat Sarjana Ekonomi**



**BIDANG MANAJEMEN STRATEGI**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

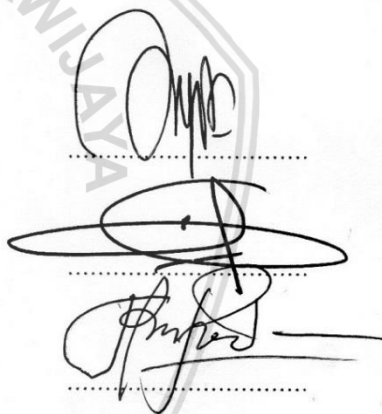
**“STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA TAMAN HEWAN KOTA  
PEMATANGSIANTAR”**

Yang disusun oleh :

Nama : Alexander Ramos Hasangapon Sitorus  
NIM : 145020201111056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Strategi

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 14 Mei 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

1. Sigit Pramono, SE., MSc  
NIP. 2013048 50730 1 001  
(Dosen Pembimbing)
2. Ainur Rofiq, SE., MSc., PhD., CFP  
NIP. 19710623 200212 1 002  
(Dosen Penguji I)
3. Dr. Rofiaty SE., MM  
NIP. 19600516 198503 2 002  
(Dosen Penguji II)



Malang, 17 Mei 2018  
Ketua Program Studi S1 Manajemen

**Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS., CFP**  
**NIP. 19601111 198601 2 001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia  
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax.553834  
E-mail : [feb@ub.ac.id](mailto:feb@ub.ac.id) <http://www.feb.ac.id>

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul Bahasa Indonesia:

STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA TAMAN HEWAN KOTA PEMATANGSIANTAR

Skripsi dengan judul Bahasa Inggris :

TOURISM DEVELOPMENT STRATEGY OF ANIMAL PARK CITY OF PEMATANGSIANTAR

Yang disusun oleh :

Nama : Alexander Ramos Hasangapon Sitorus  
NIM : 145020201111056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Strategi

Judul di atas disetujui untuk diajukan dalam ujian komprehensif.

KPS S1 Manajemen

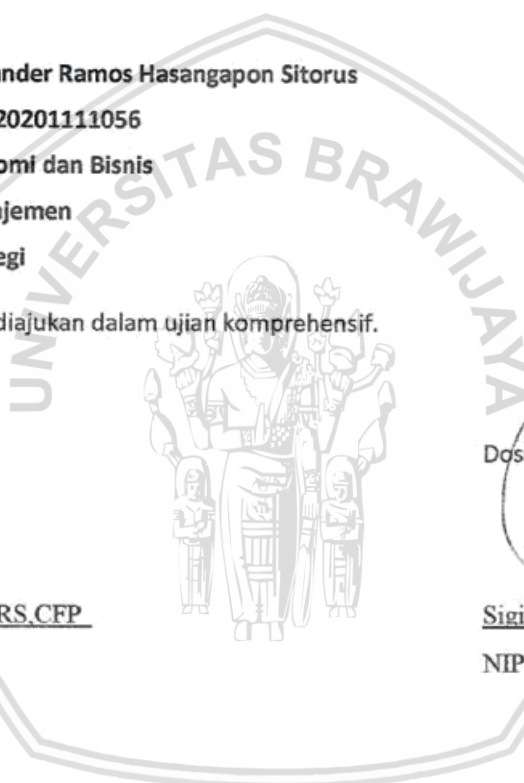
Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS, CFP

NIP. 19601111 198601 2 001

Dosen Pembimbing

Sigit Pramono, SE., MSc.

NIP. 20130485 0730 1 001





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia  
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax.553834  
E-mail : [feb@ub.ac.id](mailto:feb@ub.ac.id) <http://www.feb.ac.id>

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini , saya :

N a m a : ALEXANDER RAMOS HASANGAPON SITORUS

Tempat/Tgl. Lahir : PEMATANGSIANTAR, 28 SEPTEMBER 1996

Nomor Induk : 145020201111056

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : MANAJEMEN STRATEGI

Alamat : JL. CEMPAKA PUTIH KAV.5 NO.6

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **SKRIPSI** berjudul : STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA TAMAN HEWAN KOTA PEMATANGSIANTAR yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 26 April 2018

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Sigit Pramono, SE., MSc.  
NIP. 20130485 0730 1 001

Yang membuat pernyataan



Alexander R. H. Sitorus  
NIM.145020201111056



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Pariwisata Taman Hewan Kota Pematangsiantar”

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan segala hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Nurkholis, Ph.D., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Sumiati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS., CFP selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
4. Bapak Sigit Pramono, SE., MSc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, motivasi dan wawasan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Ainur Rofiq, SE., MSc., PhD., CFP selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran, wawasan dan kritik yang membangun
6. Ibu Rofiaty SE., MM selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran, wawasan dan kritik yang membangun

7. Bapak/Ibu dosen dan seluruh karyawan jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
  8. Keluarga dan khususnya Ibu Rusmiati Pardosi yang tidak pernah lelah untuk mendoakan anaknya dan selalu memberikan dukungan secara keuangan dan dukungan moril selama menjalani kehidupan di Malang.
  9. Dian Yuliana Manalu sebagai sahabat dekat yang selalu ada untuk membantu dan menyemangati di dalam proses penyusunan skripsi ini.
  10. Keluarga FRIENDS (Albert, Betari, Chaerisa, Darto, Dian, Gorby, Ilham, Sofyan) yang menjadi sumber semangat di dalam masa perkuliahan
  11. Sahabat-sahabat Rantauers (Albert, Dian, Econ, Indah, Joshua, Vera), saudara KTB (Joshua, Victor, Yoshua) dan Keluarga besar Maleakhi yang selalu mendoakan penulis di dalam masa perkuliahan.
  12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
- Penulis membuka diri untuk segala saran dan kritik yang membangun sehingga dapat menjadikan karya ini menjadi lebih baik. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Malang, 11 Mei 2018

Alexander Ramos Hasangapon Sitorus



## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	 <b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Pengertian Strategi .....	12
2.2.1 Tingkat-tingkat Strategi.....	13
2.3 Pengertian Manajemen Strategi .....	13
2.3.1 Manfaat dan Resiko Manajemen Strategi.....	14
2.3.2 Proses Manajemen Strategi.....	15
2.4 Analisis Lingkungan Internal.....	16
2.5 Analisis Lingkungan Eksternal .....	17
2.6 Pengertian Pariwisata .....	24
2.6.1 Istilah Kepariwisata .....	24
2.6.2 Unsur Pengembangan Pariwisata.....	26
2.6.3 Sumber Daya Pariwisata.....	28
2.6.4 Jenis Objek Wisata .....	31
2.6.5 Kerangka penelitian.....	33

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	34
3.3.1 Jenis Data .....	34
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Kriteria Keabsahan Data.....	36
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.8 Prosedur Penelitian.....	47
 <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	 <b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah.....	49
4.1.2 Visi dan Misi .....	50
4.1.3 Lokasi.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi .....	47
4.1.5 Koleksi Satwa.....	51
4.1.6 Sumber Daya Manusia .....	52
4.1.7 Sarana dan Prasarana .....	52
4.2 Analisis Lingkungan Eksternal Taman Hewan Kota Pematangsiantar	53
4.2.1 Analisis Lingkungan Jauh .....	53
4.2.2 Analisis Lingkungan Industri .....	56
4.3 Analisis Lingkungan Internal Taman Hewan Kota Pematangsiantar	59
4.4 Tahap Masuk Dalam Perumusan Strategi.....	62
4.4.1 Analisis Matriks EFE.....	62
4.4.2 Analisis Matriks IFE.....	68
4.5 Tahap Pencocokan Dalam Perumusan Strategi.....	76
4.5.1 Matriks Internal-Eksternal (IE Matrix).....	76
4.6 Tahap Keputusan Dalam Perumusan Strategi.....	77
4.6.1 Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) .....	77

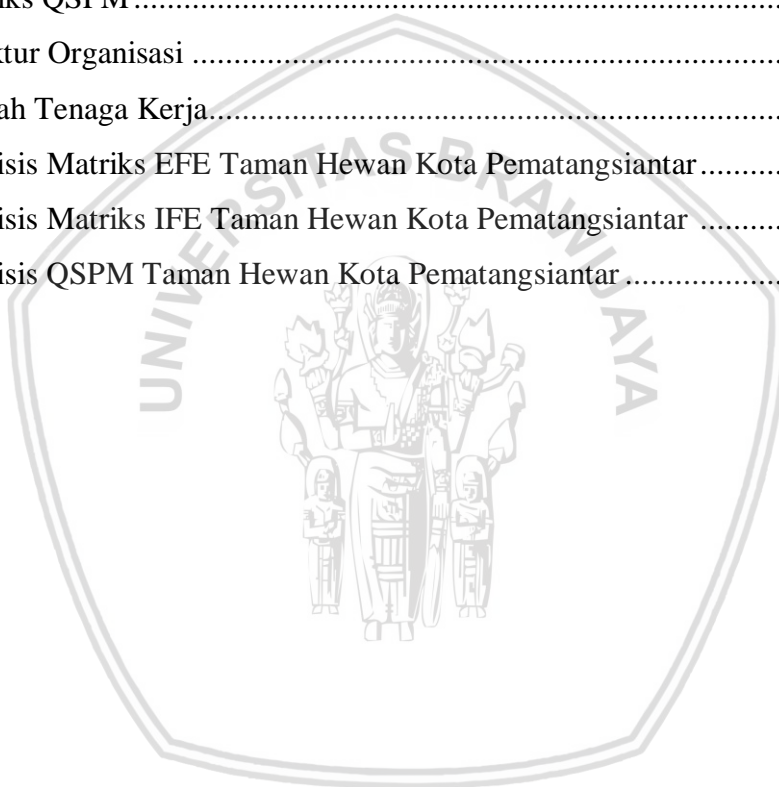


4.7 Implikasi Penelitian .....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu .....	9
2.2	Sumber Daya Minat Khusus .....	30
2.4	Kerangka Penelitian .....	33
3.1	Analisis Matriks EFE .....	42
3.2	Analisis Matriks IFE .....	44
3.4	Matriks QSPM .....	47
4.1	Struktur Organisasi .....	51
4.2	Jumlah Tenaga Kerja .....	52
4.3	Analisis Matriks EFE Taman Hewan Kota Pematangsiantar .....	66
4.4	Analisis Matriks IFE Taman Hewan Kota Pematangsiantar .....	73
4.5	Analisis QSPM Taman Hewan Kota Pematangsiantar .....	79



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
2.1	Proses Manajemen Strategi .....	15
2.2	Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	18
2.3	Kekuatan-kekuatan yang Membentuk Persaingan Industri.....	22
3.1	Contoh Model IE Matriks.....	45
4.1	Matriks Internal – Eksternal Taman Hewan Kota Pematangsiantar .....	77



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal</b>
1	Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar	88
2	Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pekerja/Pegawai Outlet di Taman Hewan Kota Pematangsiantar	89
3	Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Konsumen/Pelanggan di Taman Hewan Kota Pematangsiantar	89
4	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 1 (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)	90
5	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 1 (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)2016	104
6	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 2 (Pekerja/Pegawai Outlet di Taman Hewan Kota Pematangsiantar)	116
7	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 3 (Pengunjung/Konsumen di Taman Hewan Kota Pematangsiantar)	119
8	Foto/Dokumentasi di Taman Hewan Kota Pematangsiantar	124

# STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA TAMAN HEWAN KOTA PEMATANGSIANTAR

**Disusun Oleh :**

Alexander Ramos Hasangapon Sitorus

**Dosen Pembimbing :**

Sigit Pramono, SE., MSc.

## ABSTRAK

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup baik. Pada tahun 2016, sektor pariwisata menjadi penyumbang devisa terbesar kedua dibawah *Crude Palm Oil* (CPO). Indeks Daya Saing Pariwisata Indonesia menurut *World Economy Forum* (WEF) menunjukkan adanya kenaikan peringkat Indonesia pada tahun 2015 di peringkat 50 dan pada tahun 2017 di peringkat 48. Sarana dan prasarana yang memadahi merupakan salah satu fokus pemerintah guna memajukan sektor pariwisata. Kebijakan pemerintah untuk membangun Jalan Tol Kuala Tanjung – Tebing Tinggi – Parapat di Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu upaya untuk meningkatkan potensi pariwisata, yaitu Danau Toba. Taman Hewan Kota Pematangsiantar (THPS) sebagai salah satu objek pariwisata di Provinsi Sumatera Utara harus mampu menghadapi segala perubahan yang ada, baik dari sisi internal maupun eksternal agar dapat memahami kondisi lingkungan dan strategi yang tepat untuk diimplementasikan. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks IE, dan Matriks QSPM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Taman Hewan Kota Pematangsiantar (THPS) berada pada posisi di atas rata-rata dan mampu mengatasi kelemahan dengan mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki dan mampu merspon peluang dengan mengatasi segala ancaman yang ada. Dengan melakukan analisis Matriks QSPM didapatkan strategi yang paling baik untuk diimplementasikan, startegi tersebut adalah strategi pengembangan produk.

**Kata Kunci :** Pariwisata, Lingkungan Internal, Lingkungan Eksternal, Strategi Pengembangan, Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks IE, Matriks QSPM.

# **TOURISM DEVELOPMENT STRATEGY OF ANIMAL PARK CITY OF PEMATANGSIANTAR**

**Arranged by :**

Alexander Ramos Hasangapon Sitorus

**Supervisor :**

Sigit Pramono, SE., MSc.

## **ABSTRACT**

The development of tourism in Indonesia has grown quite well. In 2016, the tourism sector becomes the second largest foreign exchange contributor under Crude Palm Oil (CPO). According to The World Economy Forum (WEF), Indonesia's Tourism Competitiveness Index shows an increase in Indonesia's ranking in 2015 at number 50 and in 2017 at number 48. Comprehensive facilities and infrastructure is one of the government's focus on promoting the tourism sector. Government policy to build Kuala Tanjung - Tebing Tinggi – Parapat Toll Road in North Sumatera Province is one of effort to increase tourism potency, that is Lake Toba. Pematangsiantar City Animal Park (THPS) as one of tourism object in North Sumatera Province must be able to face all existing changes, both from internal and external side in order to understand the environmental condition and the right strategy to be implemented. The type of research is descriptive qualitative with the technique of collecting data interview and documentation. The analysis techniques used are IFE Matrix, EFE Matrix, IE Matrix, and QSPM Matrix.

The results showed that the Pematangsiantar City Animal Park (THPS) was above average and able to overcome weaknesses by optimizing their strengths and able to respond to opportunities by overcoming all threats. With analyzing the QSPM matrix obtained the best strategy to implement, the strategy is the product development strategy.

**Keywords :** Tourism, Internal Environment, External Environment, Development Strategy, IFE Matrix, EFE Matrix, IE Matrix, QSPM Matrix.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor ekonomi yang cukup penting di Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, selain untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan, kepariwisataan juga berfungsi untuk meningkatkan pendapatan negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Sebagai alternatif dalam menambah pemasukan negara, nyatanya pariwisata mampu menjalankan fungsinya dengan cukup baik. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan pendapatan dari sektor pariwisata yang terus meningkat dalam tiga tahun terakhir. Pada 2015, misalnya, sektor pariwisata menyumbang devisa sebesar US\$ 12,225. Angka ini membuat pariwisata sebagai penyumbang devisa keempat terbesar di bawah Migas (US\$ 18,574 miliar), CPO (US\$ 16,427 miliar), dan batu bara (US\$ 14,717 miliar). Setahun kemudian, yakni 2016, sumbangan devisa pariwisata melonjak menjadi US\$ 13,568 miliar. Angka ini membuat pariwisata menjadi penyumbang devisa kedua terbesar setelah industri kelapa sawit (CPO) yang menyumbang US\$ 15,965 miliar (Barus, 2017)

Peningkatan devisa negara dari sektor pariwisata tentu merupakan cerminan dari pertumbuhan pariwisata yang baik pula. Perusahaan media di Inggris The Telegraph mencatat Indonesia menjadi salah satu dari 20 negara dengan pertumbuhan pariwisata tercepat. Bahkan mereka menilai pertumbuhan pariwisata Indonesia empat kali lebih tinggi dibanding pertumbuhan regional dan global. Data memang membuktikan klaim tersebut. Pertumbuhan pariwisata Indonesia dalam

beberapa tahun terakhir mencapai 25,68 persen, sedangkan industri plesiran di kawasan ASEAN hanya tumbuh 7 persen dan di dunia hanya 6 persen. Tak hanya itu, Indeks Daya Saing Pariwisata Indonesia menurut World Economy Forum (WEF) juga menunjukkan perkembangan peringkat dari 50 di 2015 ke peringkat 42 pada 2017 (Rapler, 2017).

Seiring perkembangan waktu dan semakin tingginya fokus pemerintah dalam memajukan sektor pariwisata, pemerintah harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Untuk mewujudkan hal ini, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara mengambil suatu kebijakan dengan menandatangani PPJT (Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol) Kuala Tanjung – Tebing Tinggi – Parapat. Pembangunan jalan tol ini bertujuan untuk mempermudah mobilisasi para wisatawan yang hendak menuju kawasan Danau Toba, sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah wisatawan di daerah pariwisata tersebut. Namun, selain memiliki sisi positif, kebijakan ini juga memberikan dampak negatif bagi beberapa pihak. Sisi negatif dengan diambilnya kebijakan ini adalah daerah-daerah yang dulunya menjadi rute perjalanan dari Bandara Kualanamu (Medan) menuju Danau Toba akan mengalami permasalahan, khususnya dalam perkembangan ekonominya. Salah satu daerah tersebut adalah Kota Pematangsiantar.

Kota Pematangsiantar adalah kota di Provinsi Sumatera Utara, dan merupakan kota terbesar kedua di provinsi tersebut setelah Kota Medan. Kota Pematangsiantar memiliki letak yang cukup strategis karena dilintasi oleh Jalan Raya Lintas Sumatera. Kota ini memiliki luas wilayah 79,97 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebesar 247.411 jiwa, dimana laki-laki berjumlah 120.597 jiwa dan perempuan 126.814 jiwa (Badan Pusat Statistika Kota Pematangsiantar, 2015).

Kota Pematangsiantar yang hanya berjarak 128 km dari Medan dan 52 km dari Parapat sering dijadikan sebagai kota perlintasan dan persinggahan bagi para wisatawan yang hendak ke Danau Toba. Namun dengan semakin sedikitnya jumlah kendaraan yang melintas di daerah Kota Pematangsiantar tentu akan memberikan dampak negatif bagi perkembangan perekonomian di kota ini, khususnya perkembangan pada sektor pariwisata yang akan kalah bersaing dengan Danau Toba.

Salah satu sektor pariwisata di Kota Pematangsiantar yang cukup terkenal adalah Taman Hewan Pematang Siantar (THPS). Hal ini dibuktikan oleh banyaknya media yang mencantumkan objek wisata ini sebagai salah satu destinasi wisata yang dianjurkan jika berkunjung ke Kota Pematangsiantar. Taman Hewan Pematang Siantar (THPS) atau sebelumnya dikenal juga sebagai Kebun Binatang Siantar dan Kebun Binatang Pematang Siantar, adalah kebun binatang yang terletak di kota Pematangsiantar. Kebun binatang ini resmi dibuka untuk umum pada tanggal 27 November 1936 dengan luas areal sekitar 4.5 hektare. THPS berlokasi di Jl. Kapt. MH. Sitorus No. 10, Kota Pematang Siantar, Provinsi Sumatera Utara.

Media lokal Sumatera Utara, Go Batak menyatakan THPS masih mempertahankan statusnya sebagai kebun binatang yang terlengkap dan terbaik di wilayah Sumatera Utara. Koleksi satwa bahkan mengalahkan Kebun Binatang Medan dengan luas yang jauh lebih besar daripada THPS dan merupakan kebun binatang terbesar di wilayah Sumatera Utara yang terletak di ibukota provinsi Sumatera Utara, Kota Medan. THPS cukup berhasil dalam menjalankan peranannya sebagai lembaga konservasi serta dapat digolongkan sebagai salah satu kebun binatang yang terbaik di antara kebun binatang yang ada di Indonesia.

Jumlah keseluruhan satwa koleksi yang dikonservasi di dalam THPS terus bertambah. THPS dalam menjalankan peranannya sebagai lembaga konservasi sudah memiliki kemampuan yang mandiri dalam melestarikan satwa dan berhasil dalam menangkap satwa yang termasuk langka seperti Siamang, Harimau Putih dan Harimau Sumatera. Selain itu THPS juga kerap menerima sumbangan hewan yang ditangkap oleh masyarakat atau hewan hasil buruan dan peliharaan warga.

Taman Hewan Pematangsiantar juga memiliki beberapa koleksi hewan yang unik. Menurut wikipedia, THPS memiliki seekor Buaya yang dipercaya merupakan buaya tertua yang berhasil bertahan hidup dalam asuhan manusia dalam Kebun Binatang. Buaya Sinyulong (*false gharial*) yang telah berumur 81 tahun terhitung pada tahun 2017 tersebut sudah ditampung di Taman Hewan Pematangsiantar sejak berdirinya kebun binatang tersebut pada tahun 1936. Selain keberadaan Buaya Tertua dalam penangkaran, THPS juga memiliki koleksi unik berupa Liger, yaitu mamalia karnivora yang berjenis kucing besar hasil perkawinan silang antara singa dan harimau yang murni merupakan hasil penangkaran sendiri oleh THPS yang sekaligus menjadikan THPS sebagai satu-satunya kebun binatang di Indonesia yang sukses dalam menangkap Liger. Selain menyajikan berbagai macam satwa, Taman Hewan Kota Pematangsiantar juga memiliki fasilitas penunjang, yaitu wahana-wahana permainan yang masih berlokasi di dalam Taman Hewan Kota Pematangsiantar itu sendiri. Dengan adanya Komedi Putar, Kora-kora, *Waterboom mini* dan berbagai jenis wahana permainan lainnya yang menarik dan moderen akan menghilangkan kesan bahwa taman hewan adalah tempat yang kuno atau ketinggalan zaman dan sekaligus menjadikan Taman Hewan Kota Pematangsiantar sebagai destinasi wisata yang cukup menarik untuk dikunjungi.

Taman Hewan Kota Pematangsiantar sendiri tentu mengalami berbagai macam permasalahan. Menurut Wikipedia, masalah yang sering dialami Taman Hewan Kota Pematangsiantar adalah masalah yang lazim ditemui di seluruh Indonesia, yaitu soal kesejahteraan satwa yang dimilikinya. Kondisi kandang yang terlalu sempit dan kurang menyerupai habitat asli satwa yang mendiaminya terlihat mengindikasikan gejala stress, lahan yang sempit karena sudah dibangun sedemikian rupa sejak tahun 1936 dan masalah kebersihan karena kurangnya kesadaran oleh masyarakat harus direspon dengan baik oleh pihak manajemen Taman Hewan Kota Pematangsiantar.

Menurut Marceilla (2011) dalam proses pengembangan yang tidak terencana dengan baik akan menyebabkan daerah wisata mencapai fase stagnasi dalam jangka waktu yang pendek. Sebagai sebuah sistem, perencanaan dan penyelesaian masalah dalam pariwisata harus diselesaikan secara komprehensif dan terintegrasi dengan melibatkan berbagai sektor. Oleh karena itu, untuk tetap dapat berkembang dalam segala kondisi yang ada, Taman Hewan Kota Pematangsiantar harus memiliki strategi yang baik dan juga tepat.

Menurut David (2016), karena tidak ada organisasi yang memiliki sumber daya tidak terbatas, para penyusun strategi harus memutuskan alternatif strategi mana yang akan paling menguntungkan perusahaan. Untuk dapat memutuskan alternatif strategi yang paling menguntungkan maka digunakan kerangka kerja analitis formulasi strategi yang komprehensif. Kerangka kerja ini terdiri dari tiga tahapan yang terdiri dari: tahap masukan, tahap pencocokan dan tahap keputusan. Dengan menganalisis isu-isu yang terkait untuk menemukan kekuatan dan kelemahan internal serta mengantisipasi ancaman dan peluang eksternal, maka akan diperoleh

berbagai alternatif strategi yang dapat diimplementasikan guna mendukung perkembangan Taman Hewan Kota Pematangsiantar

Berdasarkan berbagi macam latar belakang yang telah penulis ungkapkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti pariwisata di Kota Pematangsiantar dengan judul **“STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA TAMAN HEWAN KOTA PEMATANGSIANTAR”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kondisi lingkungan internal dan eksternal Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
2. Strategi apa yang tepat untuk pengembangan pariwisata Taman Hewan Kota Pematangsiantar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi lingkungan internal maupun eksternal Taman Hewan Kota Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui strategi apa yang tepat untuk diimplementasikan oleh pihak Taman Hewan Kota Pematangsiantar dalam pengembangan pariwisata



#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini sebagai sarana bagi peneliti untuk menambah pengetahuan peneliti dalam mengembangkan potensi Kota Pematangsiantar, khususnya dalam bidang pariwisata.
- b. Penelitian ini sebagai wadah bagi peneliti untuk menggali teori Manajemen Strategi yang dapat diterapkan di berbagai disiplin ilmu.
- c. Sebagai syarat kelulusan program sarjana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

##### 2. Bagi Obyek yang Diteliti

Dapat dijadikan sebagai informasi tambahan atau bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan mengenai strategi pengembangan pariwisata.

##### 3. Bagi Pembaca

- a. Membantu para pembaca dalam mencari teori guna membahas permasalahan yang sama.
- b. Memperluas wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca tentang tingkat relevansi teori yang diperoleh selama kuliah dengan kondisi yang ada di lapangan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian guna memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang relevan dengan permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini. Dalam hal ini, penelitian terdahulu dikembangkan dari beberapa jurnal dan skripsi dengan fokus penelitian yang dijadikan acuan adalah masalah yang berkaitan dengan perkembangan pariwisata dengan menggunakan analisis lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat dilihat bahwa beberapa perusahaan, baik dari industri maupun sektor pariwisata harus memiliki strategi yang tepat agar dapat berkembang dan juga bersaing dengan para kompetitornya. Dengan melakukan analisis lingkungan, baik internal maupun eksternal, perusahaan akan mengetahui bagaimana posisi atau letak perusahaannya untuk menemukan beberapa alternatif strategi yang dapat digunakan sesuai kebutuhannya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terdiri dari skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Hanna Tua Mariana, 2012	Strategi Pengembangan Pariwisata Melalui Ekowisata Pada Dayak Tarik Wisaya Bowele, Malang Selatan	-	Olahan data hasil wawancara	Penelitian ini menemukan bahwa strategi diferensiasi dari Michael Porter's five generic strategies dapat dipergunakan untuk menyelesaikan konflik internal.
2.	Afrilia Maslukhi, 2012	Strategi Pengembangan Pariwisata Kota Batu	-	EFAS, IFAS, Analisis SWOT, Matriks SWOT	Organisasi berada pada sel III dimana strategi yang disarankan adalah benah diri
3.	Niyah Sari, 2012	Analisis SWOT ( <i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i> ) Pada Koperasi Unit Desa	-	Matrix EFE, Matrix IFE, Matrix SWOT, Matrix <i>Grand Strategy</i> , Matrix QSPM	Matrix SWOT menggunakan strategi SO, Matrix <i>Grand Strategy</i> menggunakan strategi agresif, Matrix QSPM menggunakan strategi pengembangan pasar sebagai strategi utama

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4.	Sastra Aprilian Wisnu, 2012	Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Utama (Studi pada UD. Sastra Jaya Stainless Steel Sidoarjo)	-	Matrix EFE, Matrix IFE, Matrix SWOT, Matrix <i>Grand Strategy</i> , Matrix QSPM	Hasil diagram SWOT menyarankan perusahaan menggunakan strategi agresif, Hasil analisis QSPM memproduksi produk dengan kualitas tinggi dan harga murah, membuat produk baru, dan memanfaatkan peluang pasar
5	Marceilla Hidayat, 2011	Strategi Perencanaan dan Pengembangan Objek Wisata (Studi Kasus Pantai Pangandaran Kabupaten Ciamis Jawa Barat)	-	SWOT	Optimalisasi penyiapan sarana dan prasarana untuk mendukung pengembangan wisata bahari

Sumber: Dikembangkan dari beberapa jurnal dan skripsi, 2018

1. Penelitian Mariana (2012) ini dilatarbelakangi oleh fenomena pengembangan pariwisata untuk menarik minat berkunjung wisatawan yang diikuti adanya pembangunan daerah destinasi pariwisata dan pertukaran budaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data dengan teknik *purposive* dan *snowball sampling*, sedangkan teknik analisis menggunakan reduksi data dan

teknik *coding*. Penelitian ini menemukan bahwa startegi diferensiasi dari *Michael Porter's five generic strategies* dapat dipergunakan untuk menyelesaikan konflik internal.

2. Penelitian Maslukhi (2012) ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang sesuai untuk digunakan oleh Alun-Alun Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Berdasarkan hasil penelitian, alun-alun terletak pada posisi WO pada Matriks SWOT dan terletak pada posisi sel III pada Diagram SWOT sehingga strategi yang disarankan adalah melakukan usaha pengembangan secara *continue*.
3. Penelitian Sari (2012) ini bertujuan untuk mensejahterakan apara anggota dan mengetahui kondisi lingkungan baik internal, maupun eksternal KUD Batu. Jenis penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif eksploratif. Data diperoleh dari hasil wawanca, kuisisioner, dokumentasi dan studi pustaka. Metode analisis yang digunakan yaitu *Input Stage*, *Matching Stage*, dan *Decision Stage*. Melalui ketiga tahap ini pada akhirnya ditemukan strategi alternatif yang paling tepat untuk diimplementasikan yaitu strategi pengembangan pasar.
4. Penelitian Wisnu (2012) ini bertujuan untuk melakukan formulasi strategi yang tepat pada UD. Sastra Jaya. Alat-alat analisis yang digunakan diambil berdasarkan penentuan strategi oleh Wheelen dan Hunger, analisis SWOT menurut David yang terdiri dari IFE, EFE, SWOT Matriks, IE Matriks, *Grand Strategy* dan QSPM. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan harus memproduksi produk dengan kualitas tinggi dan harga yang murah, memanfaatkan mesin yang lengkap, memperluas pasar dengan memanfaatkan *brand image*, memanfaatkan peluang pasar dengan WOM dan memanfaatkan permintaan pasar yang tinggi dengan mempermudah pemesanan.

5. Penelitian Hidayat (2011) ini dilatar belakangi kondisi pengembangan Pantai Pangandaran yang belum dilaksanakan secara maksimal. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan teknik analisis SWOT. Hasil penelitian ini adalah mengoptimalkan penyiapan sarana dan prasarana, seperti penyediaan alat selam, papan penunjuk tempat wisata, alat *snorkleing*, penjaga/polisi pantai, *information centre*, toilet, dan tempat sampah bagi pengunjung yang membutuhkan.

## 2.2 Pengertian Strategi

Menurut Pearce dan Robinson (2013 : 4), strategi adalah rencana skala besar yang berorientasi jangka panjang untuk berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu strategi memperlihatkan tentang bagaimana, kapan, dan di mana perusahaan tersebut berkompetisi.

Menurut David (2016), Strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang besar untuk mencapai tujuan jangka panjang.

Rangkuti (2013), berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.



### 2.2.1 Tingkat-tingkat Strategi

Strategi dari sebuah perusahaan membentuk sebuah *master plan* yang menyeluruh yang menyatakan bagaimana perusahaan tersebut mencapai misi dan sasarannya. *Master plan* tersebut akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalisir kerugian kompetitif. Perusahaan - perusahaan bisnis pada umumnya mempertimbangkan tiga tipe strategi (Wheelen dan Hunger, 2015 :13) :

1. Strategi Korporat yang menjelaskan arah keseluruhan perusahaan dalam hal sikap perusahaan terhadap pertumbuhan dan manajemen berbagai bisnis perusahaan serta lini produk.
2. Strategi Bisnis yang biasanya berlangsung di dalam unit bisnis atau level produk dan menekankan pada pengembangan dari posisi kompetitif sebuah produk atau jasa perusahaan dalam segmen pasar yang dilayani oleh unit bisnis perusahaan tersebut.
3. Strategi fungsional adalah sebuah pendekatan yang dilakukan oleh manajemen fungsional untuk mendapatkan sasaran perusahaan dan unit bisnis dan sebuah strategi untuk memaksimalkan produktivitas sumber daya.

Perusahaan bisnis menggunakan ketiga tipe strategi ini secara berkesinambungan.

### 2.3 Pengertian Manajemen Strategi

Menurut Pearce dan Robinson (2013), manajemen strategi didefinisikan sebagai suatu rangkaian keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut David (2016), manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan ilmu merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional (integrasi manajemen pemasaran, keuangan dan akuntansi, produksi dan operasi, penelitian dan pengembangan, dan sistem informasi) yang memungkinkan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen strategi merupakan sebuah rangkaian kegiatan dalam hal merencanakan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **2.3.1 Manfaat dan Resiko Manajemen Strategi**

Dengan menggunakan pendekatan manajemen strategis, perusahaan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut, yaitu:

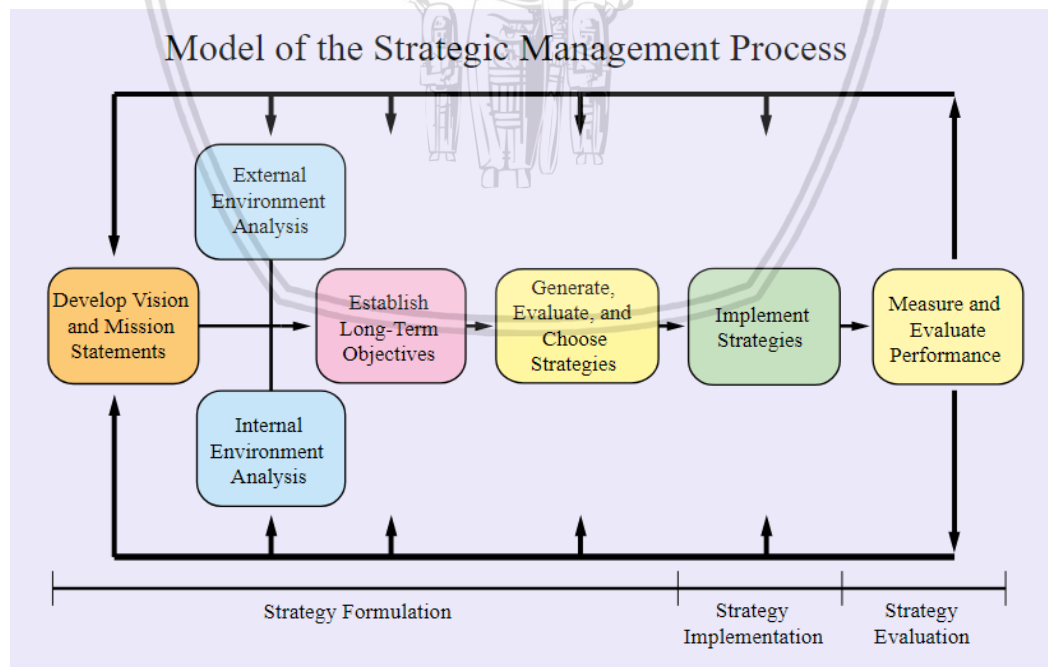
1. Kegiatan perumusan strategi memperkuat kemampuan perusahaan untuk mencegah timbulnya masalah.
2. Keputusan strategis berbasis kelompok kemungkinan besar akan dipilih dari alternatif terbaik yang ada.
3. Keterlibatan karyawan dalam perumusan strategi meningkatkan pemahaman mereka mengenai hubungan antara produktivitas dengan imbalan pada setiap rencana strategis sehingga hal ini akan meningkatkan motivasi mereka.
4. Kesenjangan dan tumpang tindih kegiatan antar individu dan kelompok akan berkurang karena partisipasi dalam perumusan strategi memperjelas perbedaan peran.
5. Resistensi terhadap perubahan akan berkurang.

Terdapat tiga jenis konsekuensi negatif yang tidak disengaja dalam keterlibatan penyusunan strategi.

1. Waktu yang digunakan oleh manajer untuk proses manajemen strategis dapat berdampak negatif terhadap tanggung jawab operasional.
2. Jika penyusun strategi tidak terlibat secara mendalam pada penerapan strategi tersebut, mereka dapat mengelak dari tanggung jawab individu atas keputusan yang telah diambil.
3. Manajer strategis harus dilatih untuk mengantisipasi dan menanggapi kekecewaan dari para bawahannya yang terlibat terhadap harapan yang gagal dicapai. ( Pearce dan Robinson, 2013 : 11)

### 2.3.2 Proses Manajemen Strategi

Menurut David (2016), Proses manajemen strategi terdiri dari tiga tahap yakni perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.



**Gambar 2.1**

### **Proses Manajemen Strategi**

Sumber : David, 2016

## 2.4 Analisis Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah seluruh aspek yang berada di dalam ruang lingkup fungsional perusahaan. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan di dalam perusahaan. Tujuan dari analisis ini adalah memanfaatkan kekuatan internal dan mengatasi kelemahan. Sumber utama di seluruh area fungsional dapat dibagi menjadi 6 fungsional, yaitu : (David, 2016)

### 1. Manajemen Fungsi

Manajemen terdiri dari lima kegiatan pokok: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), memotivasi (*motivating*), staf (*staffing*), dan pengendalian (*controlling*). Aktivitas-aktivitas ini penting untuk kegiatan pengukuran dalam perencanaan strategik karena organisasi sebaiknya terus mengambil keuntungan kekuatan manajemen dan memperbaiki area manajemen yang lemah.

### 2. Pemasaran

Pemasaran dapat digambarkan sebagai proses mendefinisikan, mengantisipasi, menciptakan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan untuk produk dan jasa.

### 3. Akuntansi/Keuangan

Kondisi keuangan sering dianggap sebagai ukuran tunggal terbaik pada posisi kompetitif perusahaan dan daya tarik keseluruhan kepada investor. Faktor-faktor keuangan sering kali mengubah strategi yang sudah ada dan mengubah rencana implementasi

#### 4. Produk/Operasi

Produksi / operasional fungsi bisnis terdiri dari semua kegiatan yang mengubah input menjadi barang dan jasa. Penawaran produksi / manajemen operasi dengan input, transformasi, dan output yang berbeda-beda di industri dan pasar.

#### 5. *Research and Development*

Organisasi berinvestasi dalam *Research & Development* karena mereka percaya bahwa investasi tersebut akan menyebabkan produk atau layanan yang unggul dan akan memberi mereka keunggulan kompetitif.

#### 6. Sistem Informasi Manajemen

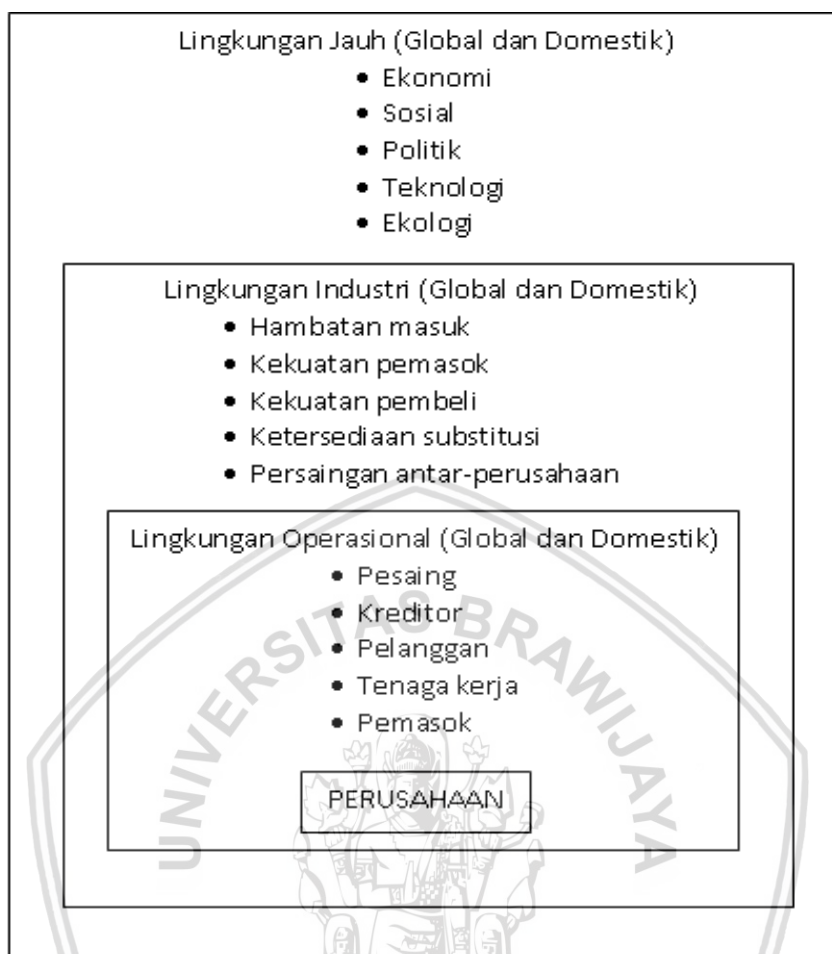
Tujuan Sistem informasi manajemen adalah untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan dengan meningkatkan kualitas keputusan manajerial.

Bidang-bidang fungsional yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

Fungsional pemasaran, Fungsional keuangan, Fungsional personalia, dan Fungsional operasi.

### **2.5 Analisis Lingkungan Eksternal**

Menurut Pearce dan Robinson (2013 : 92) lingkungan eksternal dapat dibagi menjadi tiga subkategori yang saling terkait, yaitu: faktor-faktor dalam lingkungan jauh, faktor-faktor dalam lingkungan industri, dan faktor-faktor dalam lingkungan operasi. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengidentifikasi faktor-faktor eksternal yang relevan dengan kegiatan operasional perusahaanya.



**Gambar 2.2**  
**Lingkungan Eksternal Perusahaan**

Sumber : Pearce dan Robinson, 2013

1. Lingkungan jauh, terdiri dari faktor-faktor yang berasal dari luar, dan biasanya tidak terkait dengan situasi suatu perusahaan, yaitu:

- a. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi berkaitan dengan sifat dan arah perekonomian di mana suatu perusahaan beroperasi. Karena pola konsumsi dipengaruhi oleh kemakmuran relatif dari berbagai segmen pasar, setiap perusahaan harus mempertimbangkan tren ekonomi pada segmen yang memengaruhi industrinya.



b. Faktor Sosial

Faktor sosial yang memengaruhi suatu perusahaan meliputi kepercayaan, nilai, sikap, opini, dan gaya hidup masyarakat dalam lingkungan eksternal perusahaan, yang berkembang dari kondisi budaya, ekologi, demografi, agama, pendidikan, dan etnis.

c. Faktor Politik

Arah dan stabilitas faktor politik merupakan pertimbangan utama manajer dalam merumuskan strategi perusahaan. Faktor politik menentukan parameter-parameter hukum dan aturan di mana perusahaan harus beroperasi. Batasan politik yang dikenakan pada perusahaan biasanya diberlakukan melalui keputusan perdagangan yang adil, undang-undang antimonopoli, program pajak, aturan upah minimum, kebijakan polusi dan penentuan harga, penambahan administrasi dan berbagai tindakan lain yang ditujukan untuk melindungi karyawan, konsumen, masyarakat umum, dan lingkungan.

d. Faktor Teknologi

Faktor keempat dalam lingkungan jauh melibatkan perubahan teknologi. Untuk menghindari keusangan dan meningkatkan inovasi, suatu perusahaan harus menyadari perubahan teknologi yang mungkin memengaruhi industrinya. Adaptasi teknologi yang kreatif dapat menciptakan kemungkinan akan produk atau akan perbaikan pada produk yang sudah ada atau pada teknik manufakturing dan pemasaran.

e. Faktor Ekologi

Faktor yang paling penting dalam lingkungan jauh adalah hubungan timbal balik antara perusahaan dan ekologi. Istilah ekologi sendiri mengacu pada hubungan antara manusia dan makhluk hidup lainnya, serta udara, tanah, dan air yang mendukungnya. Ancaman terhadap ekologi yang mendukung kehidupan manusia, yang terutama disebabkan oleh aktivitas manusia dalam komunitas industri secara umum disebut polusi.

2. Lingkungan Industri, terdiri dari kondisi umum untuk persaingan yang memengaruhi seluruh bisnis yang menyediakan produk dan jasa yang serupa, yaitu:

a. Ancaman dari Pendatang Baru

Pendatang baru dalam suatu industri akan membawa kapasitas baru, keinginan untuk merebut pangsa pasar dan sering kali sumber daya yang substansial. Tingkat keseriusan dari ancaman pendatang baru bergantung pada hambatan yang ada dan reaksi pesaing saat ini yang dapat diantisipasi oleh pendatang baru. Jika hambatan terhadap masuknya pendatang baru cukup tinggi maka pendatang baru tersebut mungkin tidak akan membawa ancaman yang serius ketika masuk.

b. Kekuatan Posisi Tawar Pemasok

Pemasok dapat menggunakan kekuatan menawarnya terhadap partisipan dalam suatu industri dengan menaikkan harga atau mengurangi kualitas barang atau jasa yang dibeli. Oleh karena itu, pemasok yang berkuasa dapat mengurangi profitabilitas suatu industri

yang tidak dapat menaikkan harga untuk menutup kenaikan biaya tersebut.

c. Kekuatan Daya Tawar Pembeli

Pembeli juga dapat memaksa harga turun, menuntut kualitas yang lebih tinggi atau pelayanan lebih, dan mengadu pemasok yang saling bersaing yang semuanya mengurangi laba industri. Konsumen cenderung lebih sensitif terhadap harga jika mereka membeli produk yang tidak terdiferensiasi, yang harganya relatif lebih mahal dibandingkan dengan penghasilannya dan memilah-milah suatu produk di mana kualitas tidak terlalu penting.

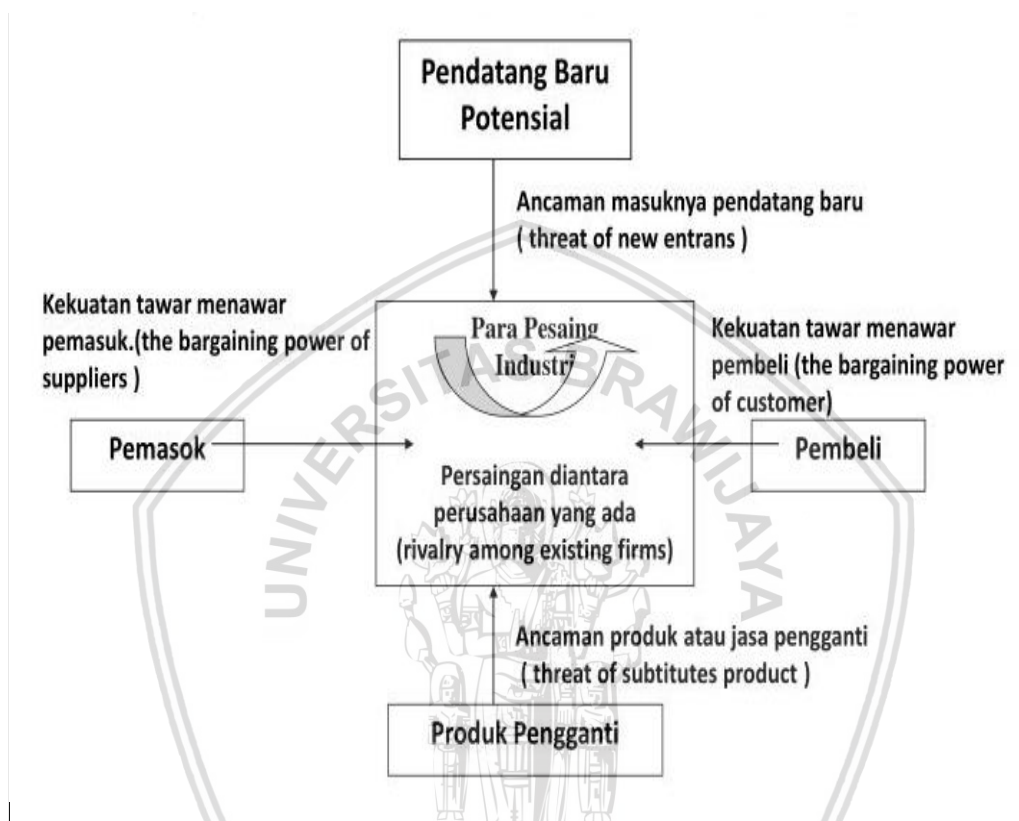
d. Produk Substitusi

Dengan menetapkan batas atas dari harga, produk atau jasa substitusi dapat membatasi potensi suatu industri. Jika industri tersebut tidak dapat meningkatkan kualitas produk atau melakukan diferensiasi, maka industri itu akan mengalami kemunduran dalam laba dan mungkin juga dalam pertumbuhannya.

e. Persaingan antar perusahaan yang berkompetisi

Kompetisi antarpesaing yang sudah ada terjadi dalam bentuk perebutan posisi dengan menggunakan taktik, seperti kompetisi harga, pengenalan produk, dan iklan secara besar-besaran.

Meskipun perusahaan harus bertahan dengan kondisi-kondisi ini karena perusahaan tersebut dibangun ke dalam perekonomian industri suatu perusahaan mungkin memiliki ruang gerak untuk memperbaiki beberapa masalah melalui pergeseran strategi.



Gambar 2.3

### Kekuatan-kekuatan yang Membentuk Persaingan Industri

Sumber : Pearce dan Robinson, 2013

3. Lingkungan Operasi, terdiri dari faktor-faktor dalam situasi kompetitif yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memperoleh sumber daya yang dibutuhkan atau dalam memasarkan produk dan jasanya secara menguntungkan. Faktor-faktor tersebut adalah:
  - a. Posisi Kompetitif
 

Penilaian posisi kompetitif suatu perusahaan dalam memperbaiki peluang perusahaan untuk mendesain strategi yang mengoptimalkan

peluang lingkungannya. Pengembangan profil pesaing memungkinkan perusahaan untuk dapat lebih akurat meramalkan pertumbuhan dan potensi labanya, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

b. Profil Pelanggan

Pengembangan profil pelanggan dan calon pelanggan perusahaan memperbaiki kemampuan manajer perusahaan untuk merencanakan operasi strategis, mengantisipasi perubahan dalam ukuran pasar, dan mengalokasikan kembali sumber daya sedemikian rupa sehingga dapat mendukung pergeseran prediksi dalam pola permintaan.

c. Pemasok

Hubungan yang dapat diandalkan antara suatu perusahaan dengan para pemasoknya adalah penting bagi kelangsungan usaha dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan tersebut.

d. Kreditor

Karena kuantitas, kualitas, harga, dan aksesibilitas sumber daya keuangan, manusia, dan bahan baku jauh dari kondisi ideal, penilaian atas pemasok dan kreditor adalah sangat penting bagi evaluasi yang akurat atas lingkungan operasi perusahaan.

e. Sumber Daya Manusia: Sifat Pasar Tenaga Kerja

Kemampuan suatu perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang andal adalah sangat penting bagi keberhasilannya. Akan tetapi, alternatif rekrutmen dan seleksi karyawan suatu perusahaan sering kali dipengaruhi oleh sifat lingkungan operasinya.

## 2.6 Pengertian Pariwisata

Menurut UU No. 10 Tahun 2009, Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Sedangkan dalam World Tourism Organization (WTO) (Muljadi, 2009), pariwisata adalah kegiatan seseorang yang bepergian atau tinggal di suatu tempat di luar lingkungannya yang biasa dalam waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus menerus, untuk kesenangan, bisnis ataupun tujuan lainnya.

Menurut Koen Meyers (2009), pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain.

Pariwisata adalah gejala yang kompleks dalam masyarakat, di dalamnya terdapat hotel, obyek wisata, souvenir, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan wisata, rumah makan, dan banyak lainnya. Soekadijo dalam Suwena dan Widyatmaja (2010:15)

### 2.6.1 Istilah Kepariwisataan

Berikut ini merupakan beberapa istilah terkait kepariwisataan berdasarkan UU no 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan :

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

2. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.
4. Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.
5. Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
6. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
7. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
8. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.



9. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

### 2.6.2 Unsur Pengembangan Pariwisata

Menurut Santoso dalam Kurniawan (2015) unsur-unsur pengembangan pariwisata meliputi:

1. Atraksi

Atraksi atau daya tarik dapat timbul dari keadaan alam (keindahan panorama, flora dan fauna, sifat khas perairan laut, danau), obyek buatan manusia (museum, katedral, masjid kuno, makam kuno dan sebagainya), ataupun unsur-unsur dan peristiwa budaya (kesenian, adat istiadat, makanan dan sebagainya).

2. Transportasi

Perkembangan transportasi berpengaruh atas arus wisatawan dan juga perkembangan akomodasi. Di samping itu perkembangan teknologi transportasi juga berpengaruh atas fleksibilitas arah perjalanan, Jika angkutan dengan kereta api bersifat linier, tidak banyak cabang atau kelokannya, dengan kendaraan mobil arah perjalanan dapat menjadi lebih bervariasi. Demikian pula dengan angkutan pesawat terbang yang dapat melintasi berbagai rintangan alam (waktu yang lebih singkat).

3. Akomodasi

Tempat menginap dapat dibedakan antara yang dibangun untuk keperluan umum (hotel, motel, tempat pondokan, tempat berkemah waktu liburan) dan

yang diadakan khusus peorangan untuk menampung menginap keluarga, kenalan atau anggota perkumpulan tertentu atau terbatas.

#### 4. Fasilitas Pelayanan

Penyediaan fasilitas dan pelayanan makin berkembang dan bervariasi sejalan dengan perkembangan arus wisatawan. Perkembangan pertokoan dan jasa pelayanan pada tempat wisata dimulai dengan adanya pelayanan jasa kebutuhan sehari-hari (penjual makanan, warung minum atau jajanan), kemudian jasa-jasa perdagangan (pramuniaga, tukang-tukang atau jasa pelayanan lain), selanjutnya jasa untuk kenyamanan dan kesenangan (toko pakaian, toko perabot rumah tangga, dll), lalu jasa yang menyangkut keamanan dan keselamatan (dokter, apotek, polisi dan pemadam kebakaran) dan pada akhirnya perkembangan lebih lanjut menyangkut juga jasa penjualan barang mewah.

#### 5. Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai diperlukan untuk mendukung jasa pelayanan dan fasilitas pendukung. Pembangunan infrastruktur secara tidak langsung juga memberi manfaat (dapat digunakan) bagi penduduk setempat disamping mendukung pengembangan pariwisata. Hal ini menyangkut tidak saja pembangunan infrastruktur transportasi (jalan, pelabuhan, jalan kereta api, dll), tetapi juga penyediaan saluran air minum, penerangan listrik, dan juga saluran pembuangan limbah.

### 2.6.3 Sumber Daya Pariwisata

Sumber daya yang terkait dengan pengembangan pariwisata umumnya berupa sumber daya alam, sumber daya budaya, sumber daya minat khusus dan tentu saja sumber daya manusia.

#### 1. Sumber Daya Alam

Menurut Damanik dan Weber (2006) dalam Pitana dan Diarta (2009:70), SDA yang dapat dijadikan atraksi wisata alam adalah : keajaiban dan keindahan alam (topografi), keragaman flora dan fauna, kehidupan satwa liar, vegetasi alam, ekosistem yang belum terjamah manusia, rekreasi perairan (danau, sungai, air terjun, pantai), lintas alam (trekking, refting), objek purbakala, suhu dan kelembapan udara yang nyaman, curah hujan yang normal. Menurut Fennel (1999) dalam Pitana dan Diarta (2009:71) sumber daya alam yang dapat menjadi atraksi wisata alam berupa lokasi geografis (wilayah eropa yang dingin dan bersalju yang cocok untuk wisata ski es), iklim dan cuaca (yang ditentukan oleh *latitude* dan *elevation*), topografi dan *landforms* , *surface material* (formasi batuan alam, pasir mineral, minyak), air, vegetasi (keseluruhan kehidupan tumbuhan yang menutupi suatu area tertentu), fauna.

#### 2. Sumber Daya Manusia

Pitanda dan Diarta (2009) memaparkan berbagai peluang dalam industri pariwisata yang dapat digerakkan oleh sumber daya manusia Peluang tersebut berupa peluang di bidang maskapai penerbangan (mencakup agen pemesanan tiket, awak pesawat, pilot, mekanik, staf pemeliharaan, penanganan bagasi, pelayanan makan dan minum di pesawat,

pemasaran, ahli computer, staff pelatihan, pekerjaan administrasi kantor, agen tiket, peneliti, satpam, sampai tenaga pembersih), perusahaan bis, perusahaan kapal pesiar, perusahaan kereta api, perusahaan penyewaan kendaraan, hotel, motel dan resort (memerlukan tenaga general manager, resident manager, controller, akuntan, management trainee, direktur penjualan, direktur riset, direktur SDM, *room clerk, reservasi clerk, front office manager, housekeeper, bellboy, lobby porter, washer, waiter – waitress, bartender, chef, engineer, dst*), *travel agencies, tour companies, food service*, lembaga pendidikan pariwisata, *tourism researcher, travel journalist, recreation dan leisure, attraction, tourist offices and information center, convention and visitor bureaus, meeting planners, gaming, other opportunities* (*club manajemen, percetakan dan penerbitan, asosiasi professional*)

### 3. Sumber Daya Budaya

Sumber daya budaya yang bisa dikembangkan menjadi daya tarik wisata di antaranya adalah bangunan bersejarah, situs monument, museum, galeri seni, situs budaya kuno, seni dan patung kontemporer, arsitektur, tekstil, pusat kerajinan tangan dan seni, pusat desain, studio artis, industri film dan penerbit, seni pertunjukkan drama, sendratari, lagu daerah, teater jalanan, pameran foto, festival, peninggalan keagamaan (pura, candi, masjid, situs), kegiatan dan cara hidup masyarakat lokal (sistem pendidikan, teknologi tradisional, cara kerja dan sistem kehidupan), perjalanan (*trekking*) dengan alat transportasi berupa kuda atau dokar, mencoba wisata kuliner setempat.

#### 4. Sumber Daya Pariwisata Minat Khusus

Jenis – jenis sumber daya pariwisata minat khusus menurut Richardson dan Fluker (1994) dalam Pitana dan Diarta (2009 :76) :

**Tabel 2.2**  
**Sumber Daya Minat Khusus**

No	Klasifikasi	Contoh
1	<i>Active Adventure</i>	<i>Caving, Parachute jumping, trekking, offroad adventure, mountain climbing</i>
2	<i>Nature and wildlife</i>	<i>Birdwatching, ecotourism, geology, national parks, rainforest</i>
3	<i>Affinity</i>	<i>Artist's workshop, senior tour, tour for the handicapped.</i>
4	<i>Romance</i>	<i>Honeymoon, island vacation, nightlife, single tour, spa/hot spring</i>
5	<i>Family</i>	<i>Amusement park, camping, shopping trips, whale or dolphin watching</i>
6	<i>Soft adventure</i>	<i>Backpacking, bicycle touring, canoing/kayaking, scuba diving / snorkeling, walking tours</i>
7	<i>History / culture</i>	<i>Agriculture, art / architecture, art festival, film/film history</i>
8	<i>Hobby</i>	<i>Antique, beer festival, craft tour, gambling, videography tour</i>
9	<i>Spiritual</i>	<i>Pilgrimage / mythology, religion / spiritual, yoga</i>
10	<i>Sports</i>	<i>Basket ball game, car racing, Olympic games, soccer match</i>

Sumber : Pitana dan Diarta (2009 : 76)

#### 2.6.4 Jenis Objek Wisata

Menurut Direktorat Jendral Pemerintahan dalam Sunaryo (2013: 25), obyek wisata atau daya tarik wisata dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

##### 1. Daya tarik wisata alam

Daya tarik wisata alam adalah daya tarik wisata yang dikembangkan dengan lebih banyak berbasis pada anugrah keindahan dan keunikan yang telah tersedia di alam, seperti:

- a. Pantai dengan keindahan pasir putihnya, deburan gelombang ombak serta akses pandangnya terhadap matahari terbit atau tenggelam,
- b. Laut dengan aneka kekayaan terumbu karang maupun ikannya,
- c. Danau dengan keindahan panoramanya,
- d. Gunung dengan daya tarik vulcano nya,
- e. Hutan dan Sabana dengan keaslian flora dan faunanya,
- f. Sungai dengan kejernihan air dan kedasyatan arusnya,
- g. Air terjun dengan panorama kecuramannya.

##### 2. Daya tarik wisata budaya

Daya tarik wisata budaya adalah daya tarik wisata yang dikembangkan dengan lebih banyak berbasis pada hasil karya dan hasil cipta manusia, baik yang berupa peninggalan budaya (situs/ heritage) maupun nilai budaya yang masih hidup (the living culture) dalam kehidupan di suatu masyarakat, yang dapat berupa upacara/ ritual, adat istiadat, seni pertunjukan, seni kriya, seni sastra, seni rupa, ataupun keunikan sehari-hari yang dimiliki oleh suatu masyarakat.

Beberapa contoh daya tarik wisata budaya di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan adalah Situs (warisan budaya yang berupa benda, bangunan, kawasan, struktur, dsb), Museum, Desa Tradisional, Kawasan Kota Lama, Monumen Nasional, Sanggar Seni, Pertunjukan, Event, Festival, Seni Kriya, Adat Istiadat maupun karya-karya teknologi modern.

### 3. Daya tarik wisata minat khusus

Daya tarik wisata budaya (*special interest*) adalah daya tarik wisata yang dikembangkan dengan lebih banyak berbasis pada aktivitas untuk pemenuhan keinginan wisatawan secara spesifik, seperti pengamatan satwa tertentu (*birds watching*), memancing (*fishing*), berbelanja (*shopping*), kesehatan dan penyegaran badan (*spa and rejuvenation*), arung jeram, Golf (*sport*), wisata agro, *Gambling/ casino*, menghadiri pertemuan, rapat, perjalanan insentif, pameran dan wisata minat khusus lainnya yang biasanya terkait dengan hobi atau kegemaran seseorang wisatawan.

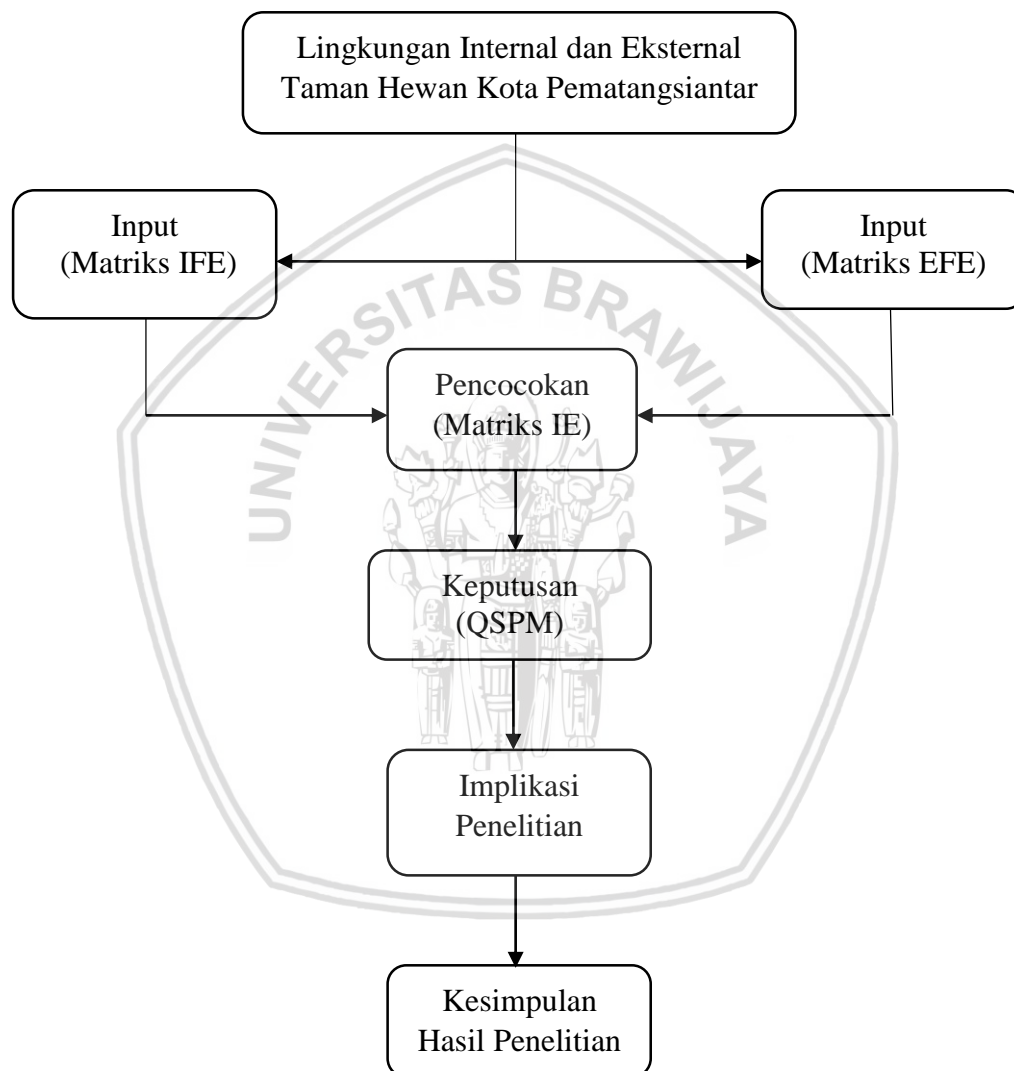
Menurut Sunaryo (2013: 27), untuk mempromosikan dan menjual produk wisata minat khusus di atas, penyelenggaraanya dapat dikemas menjadi sebuah events dan festival yang sangat menarik dan diselenggarakan secara periodik serta terjadwal dalam *suatu Calender of Events* dan dipromosikan secara meluas dan sistematis. Beberapa contoh kemasan event dari tata cara kehidupan tradisional yang disajikan di Indonesia sebagai daya tarik wisata minat khusus adalah:

- a. Pembakaran mayat (ngaben) di Bali
- b. Upacara pemakaman mayat di Tana Toraja



- c. Upacara Batagak penghuli di Minangkabau
- d. Upacara Khitanan di daerah Parahayangan
- e. Upacara Sekaten di Solo dan Yogyakarta
- f. Upacara Waisak di Candi Mendut dan Borobudur

#### 2.6.5 Kerangka Penelitian



**Gambar 2.4**  
**Kerangka Penelitian**

Sumber : Data Diolah 2018

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sanusi (2011 : 13), penelitian deskriptif adalah penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan deskripsi atau pemaparan secara faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada objek penelitian sesuai dengan yang diteliti. Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, maka akan diperoleh hasil yang tepat, karena pendekatan jenis penelitian yang digunakan relevan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Hewan Kota Pematangsiantar yang berlokasi di Jalan Gunung Simanuk-Manuk No.2, Teladan, Siantar Barat, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara; pada tahun 2018.

#### 3.3 Jenis dan Sumber Data

##### 3.3.1 Jenis Data

Adapun Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk

kata, kalimat atau tidak berbentuk angka-angka. Pada penelitian ini yang termasuk data kualitatif adalah gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi dan hasil wawancara dengan narasumber.

### **3.3.2 Sumber Data**

Dalam memperoleh data untuk penelitian ini, sumber data yang akan digunakan (Uma Sekaran : 2011), yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koisioner disebarkan melalui internet. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak manajemen Taman Hewan Kota Pematangisantar.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Ada berbagai teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data ini dapat digunakan secara sendiri-sendiri,

namun dapat pula digunakan dengan menggabungkan dua metode atau lebih.

Beberapa metode pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara

Menurut Agung (2012), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan respondennya relatif kecil.

2. Observasi

Agung (2012) mengemukakan observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. (Agung, 2012)

### 3.5 Kriteria Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan dalam Moleong (2017), yaitu:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*).

Pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif.

Kriterium ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua,

mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Keteralihan (*transferability*).

Sebagai persoalan yang empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Konsep kebergantungan lebih luas dari pada realibilitas. Hal tersebut disebabkan peninjauan yang dari segi bahwa konsep itu diperthitungkan segala-galanya yaitu yang ada pada realibilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lainnya yang tersangkut.

4. Kriteria Kepastian (*confirmability*)

Objektivitas-subjektivitasnya sesuatu hal bergantung pada orang seorang. Selain itu masih ada unsur kualitas yang melekat pada konsep objektivitas itu. Hal itu digali dari pengertian bahwa jika sesuatu itu objek, berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan. Subjektif berarti tidak dapat dipercaya, atau melenceng. Pengertian terakhir inilah yang dijadikan tumpuan pengalihan pengertian objektivitas-subjektivitas menjadi kepastian.

### 3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Terdapat teknik-teknik pemeriksaan data dari kriteria yang diperiksa. Menurut Moleong (2017), teknik-teknik pada setiap kriteria keabsahan data terdiri dari:

#### 1. Tringulasi

Dalam kriteria kepercayaan, teknik yang digunakan adalah tringulasi. Tringulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam tringulasi, yaitu:

##### a. Tringulasi Sumber

Menurut Moleong (2017), tringulasi ini berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dicapai dengan membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.

##### b. Tringulasi Metode

Tringulasi metode adalah tringulasi yang melakukan perbandingan, pengecekan kebenaran dan kesesuaian data peneliti melalui metode yang berbeda. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengecekan derajat kepercayaan data dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi.

## 2. Uraian Rinci

Dalam kriteria keteralihan, teknik yang digunakan adalah uraian rinci. Keteralihan bergantung pada pengetahuan seorang peneliti tentang konteks pengirim dan penerima. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab terhadap penyediaan dasar secukupnya yang memungkinkan seseorang merenungkan suatu aplikasi pada penerima sehingga memungkinkan adanya perbandingan. Dalam penelitian ini, uraian rinci dilakukan dengan membuat laporan hasil penelitian yang mengungkapkan secara khusus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh.

## 3. *Auditing*

*Auditing* adalah konsep bisnis, khususnya di bidang fiskal yang dimanfaatkan untuk memeriksa kebergantungan dan kepastian data. Meskipun penelitian ini berdasarkan subjektivitas dari peneliti, untuk memeriksa kebergantungan dan kepastian data, proses auditing dilakukan dengan diskusi untuk memastikan metodologi, pengumpulan data dan analisis data yang tepat dengan orang lain. Sedangkan untuk memastikan apakah hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang ada, penulis menyusun lampiran yang berisikan proses wawancara secara keseluruhan.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Metode ini merupakan metode analisa data dengan cara menyusun kata-kata untuk menjelaskan dan memperoleh gambaran atas hasil. Data yang



dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh jawaban atas masalah pada penelitian.

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan dalam menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Tahapan tersebut terdiri dari:

## **1. Tahap Masukan (*Input*)**

### **a. Analisis Matriks EFE**

Analisa ini meliputi penilaian mengenai peluang dan ancaman yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan menilai faktor-faktor lingkungan eksternal yang relevan dengan aktivitas operasionalnya.

Matriks EFE dapat dikembangkan dalam lima langkah:

- 1) Buat daftar faktor-faktor eksternal utama sebagaimana yang disebutkan dalam proses audit eksternal. Masukkan 10 sampai 20 faktor, termasuk peluang dan ancaman, yang memengaruhi perusahaan dan industrinya. Daftar terlebih dulu peluangnya, kemudian ancamannya. Buat sespesifik mungkin dengan menggunakan persentase, rasio, dan perbandingan jika dimungkinkan.
- 2) Berilah pada setiap faktor tersebut bobot yang berkisar dari 0,0 (tidak penting) sampai 1,0 (sangat penting). Bobot itu mengindikasikan signifikansi relatif dari suatu faktor terhadap keberhasilan perusahaan. Peluang sering kali mendapat bobot yang lebih tinggi daripada ancaman, tetapi ancaman bisa diberi bobot

tinggi terutama jika mereka sangat parah atau mengancam. Bobot yang sesuai dapat ditemukan dengan cara membandingkan pesaing yang berhasil dengan yang tidak berhasil atau melalui diskusi untuk mencapai konsensus kelompok. Jumlah total seluruh bobot yang diberikan pada faktor itu harus sama dengan 1,0.

- 3) Berilah peringkat antara 1 sampai 4 pada setiap faktor eksternal utama untuk menunjukkan seberapa efektif strategi perusahaan saat ini dalam merespons faktor tersebut, di mana 4 = responsnya sangat bagus, 3 = responsnya di atas rata-rata, 2 = responsnya rata-rata, dan 1 = responsnya di bawah rata-rata. Peringkat didasarkan pada keefektifan strategi perusahaan. Oleh karenanya, peringkat tersebut berbeda antar perusahaan, sementara bobot di langkah nomor 2 berbasis industri. Penting untuk diperhatikan bahwa baik ancaman maupun peluang dapat menerima peringkat 1, 2, 3, atau 4.
- 4) Kalikan bobot setiap faktor dengan peringkatnya untuk menentukan skor bobot.
- 5) Jumlahkan skor rata-rata untuk setiap variabel guna menentukan skor bobot total untuk organisasi.

Terlepas dari jumlah peluang dan ancaman utama yang dimasukkan dalam Matriks EFE, skor bobot total tertinggi yang mungkin dicapai untuk sebuah organisasi adalah 4,0 dan skor bobot terendah adalah 1,0. Rata-rata skor bobot total adalah 2,5. Skor bobot total sebesar 4,0 mengindikasikan bahwa sebuah organisasi merespons secara sangat baik peluang dan ancaman yang ada di industrinya. Dengan kata lain,

strategi perusahaan secara efektif mampu menarik keuntungan dari peluang yang ada dan meminimalkan pengaruh negatif potensial dari ancaman eksternal. Skor total sebesar 1,0 menandakan bahwa strategi perusahaan tidak mampu memanfaatkan peluang yang ada atau menghindari ancaman yang muncul (David, 2016).

**Tabel 3.1**  
**Analisis Matriks EFE**

<b>Faktor Kunci Eksternal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Skor Bobot</b>
<b>Peluang:</b>			
-			
-			
<b>Ancaman:</b>			
-			
-			
<b>Total</b>			

Sumber: David, 2016

**b. Analisis Matriks IFE**

Penilaian intuitif digunakan dalam pengembangan Matriks IFE, sehingga tampilan ilmiahnya tidak boleh ditafsirkan sebagai bukti bahwa teknik ini benar-benar tanpa celah. Pemahaman yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang tercakup di dalamnya lebih penting daripada angka-angka yang ada.

Matriks IFE dapat dikembangkan dalam lima langkah:

- 1) Buat daftar faktor-faktor internal utama sebagaimana yang disebutkan dalam proses audit internal. Masukkan 10 sampai 20 faktor internal, termasuk kekuatan maupun kelemahan organisasi. Daftar terlebih dulu kekuatannya, kemudian kelemahannya. Buat sespesifik mungkin

dengan menggunakan persentase, rasio, dan angka-angka perbandingan.

- 2) Berilah pada setiap faktor tersebut bobot yang berkisar dari 0,0 (tidak penting) sampai 1,0 (semua penting). Bobot yang diberikan pada suatu faktor tertentu menandakan signifikansi relatif faktor tersebut bagi keberhasilan industri perusahaan. Terlepas dari apakah faktor utama itu adalah kekuatan atau kelemahan internal, faktor-faktor yang dianggap memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja organisasional harus diberi bobot tertinggi. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.
- 3) Berilah peringkat 1 sampai 4 pada setiap faktor untuk mengindikasikan apakah faktor tersebut sangat lemah (peringkat = 1), lemah (peringkat = 2), kuat (peringkat = 3), atau sangat kuat (peringkat = 4). Perhatikan bahwa kekuatan harus mendapat peringkat 3 atau 4 dan kelemahan harus mendapat peringkat 1 atau 2. Oleh karenanya, peringkat berbasis perusahaan, sementara bobot di langkah 2 berbasis industri.
- 4) Kalikan bobot setiap faktor dengan peringkatnya untuk menentukan skor bobot bagi masing-masing variabel.
- 5) Jumlahkan skor bobot masing-masing variabel untuk memperoleh skor bobot total organisasi.

Terlepas dari berapa banyak faktor yang dimasukkan ke dalam Matriks IFE, skor bobot total berkisar antara 1,0 sebagai titik rendah dan 4,0 sebagai titik tertinggi, dengan skor rata-rata 2,5. Skor bobot total di

bawah 2,5 mencirikan organisasi yang lemah secara internal, sedangkan skor yang secara signifikan berada di atas 2,5 mengindikasikan posisi internal yang kuat. Seperti Matriks EFE, Matriks IFE harus memasukkan antara 10 sampai 20 faktor. Jumlah faktor tidak memengaruhi kisaran skor bobot total karena bobot selalu berjumlah 1,0. Ketika suatu faktor internal merupakan kekuatan sekaligus kelemahan organisasi, faktor itu harus dimasukkan dua kali dalam Matriks IFE, dan bobot serta peringkat harus diberikan pada masing-masing. (David, 2016).

**Tabel 3.2**  
**Analisis Matriks IFE**

<b>Faktor Kunci Internal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Skor Bobot</b>
<b>Kekuatan:</b> - -			
<b>Kelemahan:</b> - -			
<b>Total</b>			

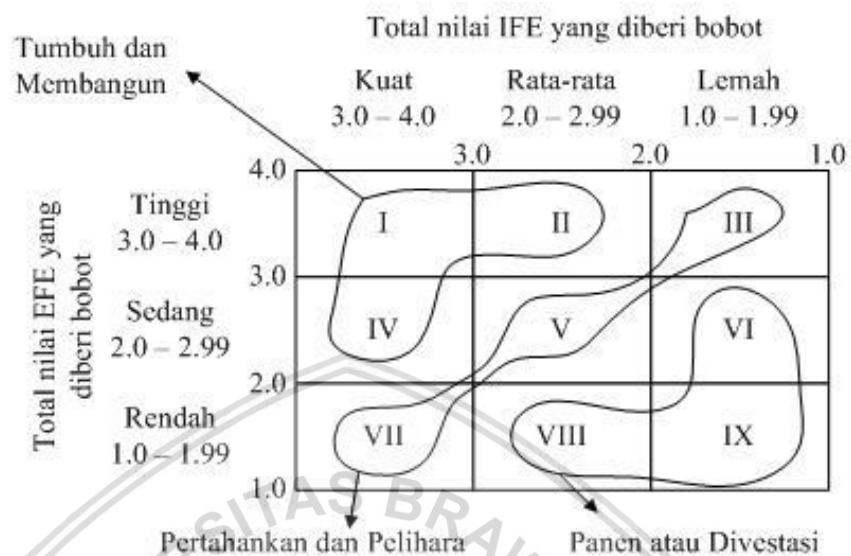
Sumber: David, 2016

## 2. Tahap Pencocokan (*Matching*)

### Analisis Matriks Internal-Eksternal (*IE Matrix*)

Pada sumbu-x matriks IE, total nilai IFE yang diberi bobot 1,0-1,99 menunjukkan posisi internal yang lemah; nilai 2,00-2,99 dianggap sedang; nilai 3,00-4,00 kuat. Pada sumbu-y matriks IE, total nilai EFE yang diberi bobot 1,00-1,99 dianggap rendah; nilai 2,00-2,99 sedang; dan 3,0-4,0 tinggi.

Matriks IE memposisikan berbagai divisi dalam organisasi dalam sembilan sel. Tujuan penggunaan model ini adalah untuk memperoleh strategi di tingkat perusahaan yang lebih detail.



**Gambar 3.1**  
**Contoh Model IE Matriks**

Sumber: David, 2016

### 3. Tahap Keputusan (*Decision*)

#### Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

Menurut David (2016), secara konseptual QSPM menentukan daya tarik relatif dari berbagai strategi berdasarkan sejauh mana faktor kesuksesan kunci internal dan eksternal dimanfaatkan atau ditingkatkan.

Diperlukan enam langkah dalam mengembangkan QSPM, yaitu:

- Membuat daftar kesempatan dan ancaman perusahaan kunci, juga kelemahan serta kekuatan internal di kolom kiri QSPM. Informasi ini sebaiknya diambil secara langsung dari Matriks EFE dan Matriks IFE.
- Memasukkan bobot untuk setiap faktor kunci internal dan eksternal. Bobot ini identik dengan yang ada dalam Matriks EFE dan Matriks IFE.

- c. Menguji matriks-matriks Tahap 2 (pencocokan), dan mengidentifikasi strategi alternatif yang sebaiknya organisasi pertimbangkan untuk diimplementasikan.
- d. Menentukan skor daya tarik (*Attractiveness Score* – AS) dengan cara menguji setiap faktor internal dan eksternal kunci. Nilai yang digunakan untuk AS adalah 1 = tidak menarik, 2 = agak menarik, 3 = cukup menarik, dan 4 = sangat menarik.
- e. Hitung skor daya tarik total. Skor daya tarik total (TAS) didefinisikan sebagai hasil perkalian bobot (langkah 2) dengan AS (langkah 4) di setiap baris.
- f. Menghitung jumlah skor daya tarik total. Tambahkan TAS dalam setiap kolom strategi QSPM. Jumlah skor daya tarik total (STAS) mengungkapkan strategi yang paling menarik dalam setiap perangkat alternatif. Skor yang lebih tinggi mengindikasikan strategi yang lebih menarik.



**Tabel 3.4**  
**Matriks QSPM**

Faktor utama	Alternatif Strategi						
	Bobot	Strategi I		Strategi II		Strategi III	
		AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
Kekuatan							
-							
-							
-							
Kelemahan							
-							
-							
-							
Total							
Kesempatan							
-							
-							
-							
Ancaman							
-							
-							
-							
Total							

Sumber: David, 2016

### 3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah serangkaian kegiatan atau langkah-langkah yang digunakan atau dilaksanakan oleh peneliti secara sistematis untuk mencapai tujuan-tujuan penelitian. Adapaun langkah-langkah dalam prosedur penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mencari literatur untuk menentukan judul dan objek yang ingin diteliti
2. Peneliti menemukan objek penelitian dan meminta izin kepada perusahaan untuk melakukan penelitian kepada Bapak Khairuddin (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)
3. Melakukan studi literatur yang mendukung penelitian. Studi literatur yang digunakan adalah buku, jurnal, blog dan skripsi yang memuat materi yang dibutuhkan penulis.

4. Penulisan pendahuluan, tinjauan pustaka dan metodologi penelitian
5. Membuat draft pedoman wawancara dengan menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan sesuai dengan masalah yang ingin diteliti.
6. melakukan wawancara dengan narasumber yang terdiri dari 3 orang, yaitu: manajer, pemilik outlet dan konsumen di waktu yang berbeda-beda sesuai keinginan narasumber dan kebutuhan data bagi peneliti.
7. Penulisan pembahasan, hasil dan kesimpulan penelitian.
8. Menyusun dan mengumpulkan hasil wawancara dari narasumber dalam bentuk transkrip.
9. Pemberian kode data penelitian hasil wawancara dari narasumber, seperti 1-14318, 2-20418, 3-20418 dan sebagainya. Arti dari kode transkrip: “1” adalah narasumber, “14318” adalah tanggal, bulan dan tahun pelaksanaan wawancara.
10. Melakukan konsultasi penelitian dan menyerahkan hasil penelitian kepada dosen pembimbing

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah

Taman Hewan Pematangsiantar merupakan taman hewan ke empat tertua di Indonesia yang masih bertahan setelah Kebun Binatang Surabaya, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan dan Kebun Binatang Bandung. Berdirinya taman hewan ini bermula dari Dr. Coonrad, seorang tokoh Kolonial Belanda yang memiliki kegemaran dan kecintaan terhadap hewan dan dunia zoologi hingga pada tahun 1936, Taman Zoologi dan Botani di Kota Pematangsiantar dengan luas 4,5 Ha diresmikan. Seiring waktu, Taman Zoologi dan Botani ini disebut juga dengan nama Kebun Binatang Pematangsiantar.

Sejak Kemerdekaan 1945, Kebun Binatang Pematangsiantar diambil alih oleh pemerintah daerah. Namun saat berada di bawah pengelolaan Pemda, Kebun Binatang Pematangsiantar mengalami berbagai masalah seperti keadaan hewan yang sudah sangat memprihatinkan, kondisi kandang yang kurang terawat dan semakin sedikitnya hewan yang dikonservasi. Melihat kondisi tersebut pada akhirnya Pemda dan masyarakat berinisiatif untuk mengganti pengelola Kebun Binatang Pematangsiantar, hingga pada tahun 1996 Kebun Binatang Pematangsiantar diambil alih oleh PT. Unitwin Indonesia Medan, perusahaan swasta yang dipimpin oleh DR. H. Rahmat Shah. Di bawah pengelolaan swasta, Kebun Binatang Pematangsiantar kemudian berganti nama menjadi Taman Hewan Pematangsiantar (THPS) dengan alasan penggunaan kata kebun binatang yang dianggap kurang etis untuk diperdengarkan kepada masyarakat.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Sebuah perusahaan tidak hanya didefinisikan berdasarkan namanya, deklarasi atau ayat-ayat pendirian perusahaan. Identitas sebuah perusahaan dapat dengan jelas dilihat dari visi dan misi perusahaan tersebut. Visi dan misi yang jelas dari sebuah perusahaan akan menuntun perusahaan tersebut ke arah tujuan yang jelas dan juga objektif.

##### 1. Visi

Pengertian visi yaitu sebuah perspektif mendalam untuk masa mendatang mengenai perusahaan, tujuan perusahaan dan hal yang mesti dilaksanakan agar tujuan itu tercapai. (Aditya, 2010). Taman Hewan Kota Pematangsiantar (THPS) memiliki visi yaitu: **“Menjadi lembaga konservasi yang layak bagi satwa dan menjadi tempat edukasi dan rekreasi yang layak, nyaman dan terjangkau bagi pengunjungnya”**.

##### 2. Misi

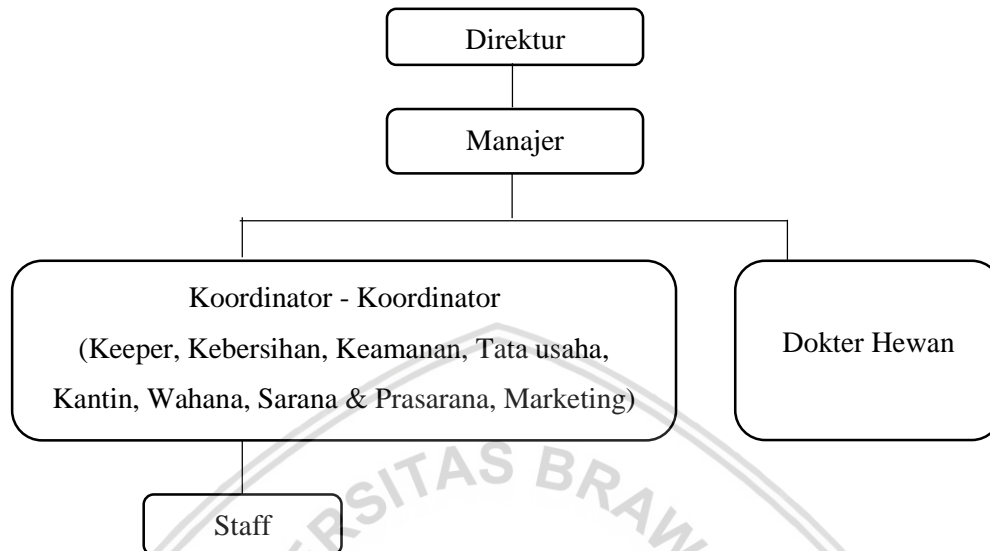
Menurut Pearce dan Robinson (2013), misi adalah sebuah tujuan khusus yang disusun sebagai bagian perusahaan dan elemen lainnya yang jenisnya mengidentifikasi ruang lingkup operasi dalam produk, pasar, dan teknologi yang digunakan. Misi dari Taman Hewan Kota Pematangsiantar adalah **“Selalu berbenah dan berbenah untuk menjadi lebih baik”**.

#### 4.1.3 Lokasi

Taman Hewan Kota Pematangsiantar berlokasi di Jalan Kapten MH. Sitorus No.10, Pematangsiantar, Sumatera Utara.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber: Data Diolah 2018

#### 4.1.5 Koleksi Satwa

##### 1. Jumlah dan Spesies Satwa

Taman Hewan Kota Pematangsiantar memiliki koleksi satwa yang cukup beragam. Menurut narasumber, Taman Hewan Kota Pematangsiantar setidaknya memiliki total koleksi satwa sebanyak 892 ekor (diluar spesies ikan) dengan jumlah spesies sebesar 234 spesies.

##### 2. Asal dan Sumber Satwa

Satwa yang dimiliki oleh Taman Hewan Kota Pematangsiantar berasal dari satwa asli endemik Indonesia dan berbagai benua di dunia. Satwa-satwa ini bersumber dari sumbangan Warga Kota Pematangsiantar, titipan dari pemerintah, pertukaran dengan tempat konservasi lain dan pemberian pribadi dari pimpinan.

#### 4.1.6 Sumber Daya Manusia

##### 1. Jumlah Tenaga Kerja

**Tabel 4.2**

**Jumlah Tenaga Kerja**

Jenis	Jumlah
Pegawai Tetap	83 orang
Karyawan Tahap Training	9 orang
Total	92 orang

Sumber : Data Diolah 2018

##### 2. Hari dan Jam Kerja Karyawan

Hari kerja karyawan Taman Hewan Kota Pematangsiantar selama 7 hari, yaitu mulai dari senin hingga minggu. Adapun jam kerjanya dimulai dari pukul 08.00 – 05.00 WIB.

#### 4.1.7 Sarana dan Prasarana

Taman Hewan Kota Pematangsiantar (THPS) memiliki beberapa sarana dan prasarana yang terdiri dari:

1. Akses jalan untuk penyandang disabilitas
2. Mushala
3. Toilet
4. Kantin
5. Area Family (tanah kosong untuk keluarga berkumpul)
6. *Photo Booth* (area berfoto langsung dicetak ditempat)
7. Studio 3 dimensi (berisi karya seni seperti lukisan-lukisan 3 dimensi)
8. *Teach Corner* (berisi satwa-satwa yang dapat dipegang langsung)

## **4.2. Analisis Lingkungan Eksternal Taman Hewan Kota Pematangsiantar**

### **4.2.1 Analisis Lingkungan Jauh**

#### **1. Ekonomi**

Kondisi ekonomi harus menjadi pertimbangan yang perlu dianalisis dalam pengambilan suatu kebijakan/keputusan. Lingkungan industri harus mengidentifikasi berbagai faktor di bidang ekonomi di mana suatu perusahaan bergerak atau beroperasi.

Menurut Badan Pusat Statistika Pematangsiantar (2017), Indeks Tendensi Konsumen (ITK) Sumatera Utara pada triwulan IV tahun 2017 sebesar 109,73, artinya kondisi ekonomi konsumen pada triwulan IV tahun 2017 lebih baik dibandingkan triwulan III tahun 2017. Dibandingkan dengan provinsi di Sumatera, nilai indeks Sumatera Utara Triwulan IV-2017 berada pada urutan ke dua. Nilai ITK di Sumatera Utara pada triwulan I tahun 2018 diperkirakan sebesar 89,69, artinya kondisi ekonomi konsumen pada triwulan I tahun 2018 diperkirakan tidak lebih baik dibandingkan triwulan IV tahun 2017.

Meskipun Indeks Tendensi Konsumen (ITK) tidak berpengaruh secara langsung terhadap keberlangsungan hidup Taman Hewan Kota Pematangsiantar, hal ini tetap harus diperhitungkan karena dengan meningkatnya ITK akan meningkatkan kemungkinan konsumen untuk melakukan aktivitas pemenuhan kebutuhan sekundernya yaitu rekreasi maupun pariwisata dan sebaliknya.

#### **2. Sosial Budaya**

Faktor sosial yang memengaruhi suatu perusahaan meliputi kepercayaan, nilai, sikap, opini, dan gaya hidup masyarakat dalam lingkungan eksternal



perusahaan, yang berkembang dari kondisi budaya, ekologi, demografi, agama, pendidikan, dan etnis.

Kesadaran para pengunjung dan masyarakat seputaran Taman Hewan Kota Pematangsiantar tentang kebersihan lingkungan yang cukup rendah harus menjadi bahan pertimbangan perusahaan guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, seperti: banjir, wabah penyakit dan masalah-masalah lainnya yang dapat merugikan pihak taman hewan.

Pada tahun 2017 Setara Institute dan Unit Kerja Presiden Ideologi Pancasila (UKP-PIP) menyatakan bahwa Kota Pematangsiantar merupakan salah satu kota dari 10 kota di Indonesia dengan tingkat toleransi yang baik. Hal ini dapat membuat kegiatan operasional di THPS berjalan dengan cukup baik karena kondisi lingkungan yang tidak rawan konflik antar golongan.

### **3. Politik**

Arah dan stabilitas faktor politik merupakan pertimbangan utama manajer dalam merumuskan strategi perusahaan. Manajemen perlu memahami percaturan kekuatan dan pengaruh yang terjadi dalam suatu masyarakat bangsa di lingkungan mana ia bergerak, termasuk percaturan kekuasaan dan kekuatan yang terjadi di kalangan para politisi dan negarawan.

Keputusan pemerintah untuk membangun Jalan Tol Kuala Tanjung – Tebing Tinggi – Parapat dapat menjadi keputusan yang membawa ancaman bagi Kota Pematangsiantar yang dikenal sebagai kota persinggahan. Namun ancaman ini justru bisa dijadikan sebuah peluang karena dengan adanya jalan tol juga akan menghemat waktu perjalanan dari Bandara Kualanamu menuju Pematangsiantar khususnya ke THPS.

Pada tahun 2016 dilakukan MoU antara Pemerintah Kota Pematangsiantar dan pihak THPS bahwa THPS wajib memberikan kontribusi wajib bulanan kepada Pemko Pematangsiantar dan pembagian keuntungan tiap tahun sebesar 10%. Hal ini tentu akan memberatkan THPS jika tidak dapat mengelola keuangannya dengan baik.

#### **4. Teknologi**

Saat ini, banyak perusahaan yang berinvestasi untuk teknologi karena kemajuan teknologi dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan dan pelanggan untuk mendapatkan efektivitas dan efisiensi. Adaptasi teknologi yang kreatif dapat menciptakan kemungkinan akan produk atau perbaikan pada produk yang sudah ada atau pada teknik manufaktur dan pemasaran.

THPS sendiri masih tetap aktif dalam membenahi kemajuan teknologinya. Saat ini THPS masih mengembangkan jaringan pemasarannya dengan menggunakan media-media cetak. THPS juga dapat menggunakan teknologi interaktif untuk menambah daya tarik bagi pengunjung.

#### **5. Ekologi**

Ekologi adalah hubungan antara manusia dan makhluk hidup lainnya, serta udarar, tanah, dan air yang mendukungnya. Ancaman terhadap ekologi yang mendukung kehidupan manusia yang disebabkan oleh aktivitas manusia dalam komunitas industri secara umum disebut polusi. Sebagai penyumbang utama terhadap polusi ekologi, saat ini perusahaan-perusahaan dianggap bertanggung jawab untuk menghilangkan racun yang dihasilkan dari proses manufaktur dan membersihkan kerusakan lingkungan yang ditimbulkan sebelumnya.

Dalam mengolah limbah hasil kegiatan operasional, THPS mendirikan “Rumah Kompos” untuk mengolah kotoran-kotoran dari satwa yang dimiliki. Sedangkan jikalau ada koleksi satwa yang mati di THPS maka akan diawetkan dan dijadikan koleksi di Museum Zoologi yang berada di THPS itu sendiri.

#### **4.2.2 Analisis Lingkungan Industri**

##### **1. Ancaman Pendatang Baru**

Pendatang baru adalah perusahaan yang memasuki industri, dengan membawa kapasitas teknologi baru dan ingin memperoleh pangsa pasar yang baik dan keuntungan yang menarik. Masuknya pesaing baru ke pasar akan menjadi ancaman yang dapat melemahkan kekuatan perusahaan. Namun, ancaman dari pendatang baru ini tergantung pada hambatan untuk masuk (*entry barriers*) atau keluar (*exit barriers*) dari industri bersangkutan.

Untuk THPS sendiri, pesaing barunya adalah tempat-tempat konservasi satwa yang dibangun dari dasar atau awal di wilayah Indonesia. Menurut narasumber mengembangkan yang sudah ada lebih susah daripada membangun dari awal karena THPS sendiri merupakan tempat konservasi peninggalan dari zaman kolonial dimana luas, letak, lokasi, dan gaya arsitekturnya sudah ada sedemikian rupa, sedangkan jikalau membangun dari awal bisa menyesuaikan sesuai kebutuhan.

##### **2. Kekuatan Posisi Tawar Pemasok**

Menganalisis kekuatan tawar pihak pemasok berarti mengukur seberapa kuat posisi perusahaan menghadapi kekuatan tawar dari pemasok. Kekuatan tawar pemasok dapat menekan keuntungan industri, jika perusahaan tidak dapat

mencegah kenaikan biaya dan perubahan kualitas barang atau jasa yang diberikan.

THPS memiliki posisi yang baik dengan pemasoknya. THPS melakukan kerjasama dengan pemasok pakan bagi satwa-satwa yang dimilikinya. Hal ini terlihat dari hasil olahan kotoran yang ditempatkan di “Rumah Kompos” kemudian dikirim kepada para petani di daerah Tanjung Pinggir yang digunakan untuk menanam sayur-sayuran yang hasil panennya akan dibeli kembali sebagai sumber pakan satwa di THPS.

### **3. Kekuatan Daya Tawar Pembeli**

Pembeli akan selalu mendapatkan produk dengan kualitas yang baik dan harga murah. Jika harga suatu produk dinilai jauh lebih tinggi dari kualitasnya maka pembeli atau konsumen tidak akan membeli produk perusahaan.

Kekuatan daya tawar pembeli di THPS dapat dikatakan kecil karena pembeli tidak dapat menurunkan atau meninggikan harga tiket sesuai keinginan mereka. Harga tiket sudah ditentukan sedemikian rupa sehingga yang dapat dilakukan pembeli atau pengunjung hanyalah memutuskan untuk berkunjung atau tidak. Namun sampai saat ini para pembeli atau pengunjung mengatakan bahwa THPS merupakan salah satu destinasi wisata dengan harga terjangkau dan kualitas yang cukup baik. Hal ini menjadikan THPS sebagai destinasi yang paling tepat dikunjungi karena dengan biaya yang relatif murah, THPS menyajikan berbagai macam produk dan jasa yang bisa dinikmati oleh para pengunjung.

### **4. Produk Substitusi**

Produk pengganti secara fungsional mempunyai kegunaan atau manfaat yang serupa dengan produk utama, tetapi memiliki kualitas produk dan harga

yang lebih rendah. Ancaman dari produk-produk pengganti yang dimaksud di sini adalah seberapa mudah pelanggan/konsumen produk kita dapat berpindah ke produk pengganti.

Kota Pematangsiantar hanya memiliki satu tempat yang berfungsi sebagai tempat konservasi yaitu THPS. Jikalau seorang konsumen ingin mencari taman hewan lainnya maka taman hewan yang terkedat dari wilayah THPS adalah Kebun Binatang Medan. Namun menurut narasumber, karena THPS memiliki jumlah satwa yang lebih banyak dan lengkap daripada THPS sekitarnya, maka tempat ini tetap menjadi tujuan utama konsumen.

#### **5. Persaingan antar perusahaan yang berkompetisi**

Persaingan terjadi di mana setiap perusahaan selalu berusaha keras untuk merebut pangsa pasar perusahaan lain. Konsumen merupakan objek persaingan dari perusahaan sejenis yang bermain di pasar yang sama. Intensitas persaingan ini bergantung pada jumlah pesaing dan kapabilitas atau kemampuan mereka.

Menurut narasumber, pesaing utama dari THPS sendiri adalah seluruh kawasan wisata yang berada disekitaran THPS. Namun untuk tetap menjadi destinasi wisata favorit di wilayah Pematangsiantar dan sekitarnya, THPS selalu melakukan pengembangan dan inovasi yang berkelanjutan. Hal ini dapat dilihat dari bertambahnya satwa yang dikonservasi, perubahan kandang-kandang agar sesuai dengan standar dan menjadikan THPS sebagai tempat yang layak untuk dikunjungi baik dari segi harga dan kenyamanan yang diberikan.

#### 4.3 Analisis Lingkungan Internal Taman Hewan Kota Pematangsiantar

##### 1. Pemasaran

Menurut Kotler (2012) Segmentasi pasar merupakan sekelompok pelanggan yang memiliki sekumpulan kebutuhan dan keinginan yang serupa. Taman Hewan Kota Pematangsiantar tidak memiliki segmen yang terfokus dalam bidang konservasinya, namun dalam bidang wahana sendiri memiliki segmen pasar yaitu anak-anak.

Pemasaran Taman Hewan Kota Pematangsiantar (THPS) cukup tertolong dengan *branding* “kebun binatang yang paling layak dan terbaik di Sumatera Utara adalah THPS”. Adapun program pemasaran yang dilakukan THPS adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan sosialisai dengan sekolah-sekolah untuk menjelaskan kepada siwa-siswa mengenai gambaran umum THPS dengan melakukan presentasi dan kalau memungkinkan akan dilakukan dengan hiburan berupa boneka tangan.
- b. Membuat event yang menarik dengan mengundang penyanyi yang cukup terkenal.
- c. Bekerja sama dengan instansi pemerintah untuk membuat lomba melukis tingkat TK dan SD
- d. Bekerja sama restoran-restoran cepat saji dan perhotelan dengan cara menukarkan voucher untuk mendapat diskon

##### 2. Keuangan

Faktor keuangan sering dianggap sebagai ukuran terbaik untuk posisi kompetitif dan daya tarik keseluruhan dari suatu perusahaan. Pengelolaan dana



yang baik akan memberikan dampak positif bagi sebuah perusahaan. Kondisi keuangan yang buruk akan menimbulkan masalah-masalah yang tidak diinginkan oleh perusahaan.

Sumber dana yang dimiliki THPS berasal dari jumlah pengunjung yang hadir dan sumbangan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari pihak lainnya. Dana yang diterima diprioritaskan untuk memenuhi kesejahteraan satwa yang dimiliki baik dari pakan dan keperluan obat-obatan untuk merawat satwa, setelah semua terpenuhi maka dana digunakan untuk kebutuhan operasional, seperti: penggajian karyawan, pembayaran air dan listrik, pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) dan kebutuhan operasional lainnya. Untuk menutupi biaya operasional setiap hari yang tidak terpenuhi karena jumlah pengunjung yang tidak tetap setiap bulan, THPS menggunakan dana yang didapatkan dari hari-hari raya dan hari minggu yang memiliki jumlah pengunjung yang relatif tinggi.

### **3. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan karena tenaga kerja langsung berhubungan dengan kegiatan operasi dan kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut narasumber, tenaga kerja yang berada di Taman Hewan Kota Pematangsiantar harus memiliki jiwa saling memiliki, kedisiplinan dan kejujuran. Jiwa saling memiliki berarti menganggap satwa yang ada seperti milik sendiri yang harus diurus dan dirawat dengan baik, karena jika bekerja dengan alam kondisi hati, mood dan emosi yang tidak baik maka akan mempengaruhi kenyamanan satwa yang ada. Kedisiplinan berarti tepat waktu



baik dari waktu kedatangan, memberi makan, membersihkan kandang, berinteraksi dengan satwa, hingga waktu pulang. Kejujuran karena satwa-satwa yang dijaga adalah satwa yang bernilai. Dari segi pendidikan, pegawai staff harus minimal SMA, sedangkan tahap *office* atau tata usaha harus memiliki gelar sarjana ataupun minimal D3.

Proses perekrutan tenaga kerja di THPS terdiri dari tes wawancara dan tes praktek. Pada tahap wawancara, calon tenaga kerja dinilai dari pemahaman mengenai perilaku satwa dan cara berinteraksi dengan satwa. Tes praktek dilakukan selama 3 bulan, apabila calon tenaga kerja dinilai sudah mumpuni atau siap bekerja maka dilakukan pengangkatan, namun jika dinilai belum memenuhi kriteria maka dapat dilakukan perpanjangan praktek kembali dengan batas maksimal 3 bulan, dalam periode 3 bulan tersebut jika pada bulan pertama atau kedua sudah dinilai siap untuk diangkat maka akan langsung diangkat, namun jika dinilai masih tetap tidak memenuhi maka akan dicarikan pengganti.

THPS juga melakukan beberapa pelatihan bagi SDM yang dimilikinya, pelatihan-pelatihan ini terdiri dari:

- a. Melakukan *training* rutin setiap 2 atau 3 bulan dengan Perhimpunan Kebun Binatang Se-Indonesia (PKBSI).
- b. Workshop-worksop dari Kementrian Lingkungan Hidup
- c. *Training* dari Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA)
- d. Menghadirkan dokter hewan yang ahli untuk berdiskusi tentang keadaan satwa di Taman Hewan Pematangsiantar (THPS)

#### 4. Operasional

Kegiatan operasional Taman Hewan Kota Pematangsiantar sendiri dimulai pada pukul 08.00 – 18.00 WIB. Pada pukul 08.00 WIB, perawat satwa atau *keeper* langsung melihat keadaan satwa, jikalau ada kelainan atau sakit agar segera dilaporkan, kemudian yang dilakukan adalah membersihkan kotoran agar kandang berada dalam keadaan steril, jikalau kandang sudah steril maka dilakukan pemandian beberapa satwa yang bisa dimandikan dengan menggunakan air yang sudah dicampur dengan antibiotik terhadap jamur dan kutu setelah itu dilakukan pemberian makan, setelah pemberian makan maka *keeper* akan melakukan interaksi dengan satwa. Kemudian pada pukul 15.30 WIB, perawat satwa kembali melakukan pembersihan kandang dan memberikan pakan sampai pukul 16.45 WIB, kemudian memperhatikan satwanya kembali hingga dia pulang pada pukul 17.00 WIB.

Pada saat hari raya ataupun libur dan pengunjung yang datang cukup ramai, beberapa perawat satwa berjaga di depan kandang untuk memperhatikan pengunjung guna mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti pengunjung yang memberikan makan sembarangan bagi satwa, pengunjung yang memanjat pagar dan lainnya.

#### 4.4 Tahap Masukan dalam Perumusan Strategi

##### 4.4.1 Analisis Matriks EFE

##### 1. Peluang

- a. Banyaknya instansi lain yang dapat diajak bekerjasama

THPS masih dapat memperluas kerjasamanya dengan instansi-instansi lain yang ada di Kota Pematangsiantar. THPS dapat menjalin kerjasama

dengan restoran-restoran cepat saji untuk membuka *outlet*-nya di wilayah wahana di THPS. THPS dapat melakukan kerjasama dengan agen *travel* guna memasarkan produk dan jasanya kepada pengguna jasa *travel* tersebut, THPS juga dapat melakukan kerjasama dengan media telekomunikasi untuk menambah sarana pemasarannya.

b. Tingkat persaingan yang relatif kecil

Dalam hal persaingan dengan usaha sejenis, area wisata dengan *basic* konservasi masih sedikit. Pesaing utama sejenis THPS di wilayah Sumatera Utara hanyalah Kebun Binatang Medan. Meskipun hanya memiliki satu pesaing sejenis, pesaing tetap berdampak langsung terhadap perusahaan.

c. Menambah dan mengembangkan wahana yang dapat meningkatkan ketertarikan konsumen

Dengan adanya wilayah yang berisi wahana-wahana di seputran THPS, pihak manajemen taman hewan dapat menambah keberagaman jenis permainan yang lebih modern atau tidak ketinggalan zaman. Dengan bertambahnya wahana di THPS tentu akan berdampak kepada pendapatan yang bertambah pula.

d. Daerah dan iklim Pematangsiantar yang mendukung

Banyaknya pepohonan yang menjulang tinggi dan lebat membuat THPS sebagai paru-paru Kota Pematangsiantar. Iklim Kota Pematangsiantar yang tidak terlalu panas juga dapat membantu THPS guna menyediakan tempat yang nyaman dan teduh sehingga dapat membantu THPS dalam memasarkan produk dan jasa yang mereka tawarkan dibandingkan dengan iklim di Kota Medan yang cukup panas.

e. Perkembangan teknologi

Dengan pesatnya perkembangan teknologi masa kini tentu dapat mempermudah THPS dalam memasarkan produk dan jasanya. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan media internet, seperti *website* dan *official account* di media-media sosial. Penggunaan teknologi yang maju juga dapat menyajikan kepuasan bagi satwa dan pembeli yang berkunjung ke THPS. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi interaktif seperti media yang memberikan pembelajaran dalam bentuk 3D, suara, grafik, video dan animasi.

**2. Ancaman**

a. Semakin banyaknya area pariwisata di Kota Pematangsiantar

Persaingan merupakan hal yang pasti ditemukan disetiap perusahaan. Pesaing dari THPS bukanlah hanya usaha sejenis saja melainkan seluruh kawasan pariwisata di Kota Pematangsiantar. Namun menurut narasumber, THPS masih tetap menjadi destinasi utama dibandingkan dengan perusahaan yang bergerak pada sektor pariwisata di wilayah Pematangsiantar.

b. Kurangnya kesadaran akan kebersihan

Kebersihan merupakan hal yang sangat penting di dalam THPS karena lingkungan yang kotor dapat menimbulkan wabah penyakit bagi satwa dan ketidaknyamanan bagi para pengunjung itu sendiri. Masih rendahnya kesadaran para pengunjung dan masyarakat seputaran THPS akan pentingnya kebersihan dapat terlihat dari masih adanya sampah hasil

konsumsi pengunjung di seputaran taman hewan dan adanya pengunjung yang memberi satwa makan satwa secara sembarangan.

c. Pembangunan Jalan Tol Kuala Tanjung – Tebing Tinggi – Parapat

Mengingat bahwa Kota Pematangsiantar yang terkenal dengan sebutan kota persinggahan, maka dengan dibangunnya tol tersebut tentu akan mengurangi jumlah kendaraan yang melintasi Kota Pematangsiantar. Jika THPS tidak dapat menanggapi hal ini dengan baik maka calon konsumen akan cenderung memilih Danau Toba sebagai destinasi utama mereka saat berkunjung ke Sumatera Utara.

d. Kebun Binatang Kotor dan Bau

Dengan semakin banyaknya satwa yang dimiliki tentu juga akan membuat lingkungan di sekitar THPS terkesan kotor dan bau. Satwa-satwa yang dimiliki juga tidak dapat dimandikan setiap hari. Jikalau pihak manajemen dan pekerja di THPS tidak melakukan pembersihan kandang dari proses eksresi satwa secara rutin atau berkala akan menimbulkan rasa tidak nyaman baik bagi pengunjung maupun satwa itu sendiri.

e. Pandangan yang tidak baik tentang sistem di kebun binatang

Adanya pola pikir bahwa setiap satwa harus berada di habitat aslinya tentu menjadi ancaman bagi seluruh kebun binatang di seluruh dunia. Perbedaan luas, ruang dan kondisi alam dari tempat asalnya sering menimbulkan gejala stress bagi satwa yang susah beradaptasi. Pihak manajemen THPS harus dapat merespon persepsi masyarakat seperti ini dengan baik.

- f. Menurunnya jumlah wisatawan mancanegara ke Provinsi Sumatera Utara

Menurut BPS (2018) Jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung di Sumatera Utara melalui 4 (empat) pintu masuk pada bulan Januari 2018 mencapai 14.999 kunjungan, mengalami penurunan 46,39 persen dibanding yang datang pada bulan Desember 2017 mencapai 27.978 kunjungan.

**Tabel 4.3**

**Analisis Matriks EFE Taman Hewan Kota Pematangsiantar**

<b>Faktor Kunci Eksternal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Skor Bobot</b>
<b>Peluang:</b>			
1. Banyaknya instansi-intansi lain yang dapat diajak bekerjasama	0,10	4	0,40
2. Tingkat persaingan yang relaitf kecil	0,11	3	0,33
3. Banyaknya wahana yang dapat meningkatkan ketertarikan konsumen	0,09	4	0,36
4. Daerah dan iklim Pematangsiantar yang mendukung	0,08	3	0,24
5. Perkembangan Teknologi	0,10	2	0,20
<b>Sub Total</b>	<b>0,48</b>		<b>1,53</b>
<b>Ancaman:</b>			
1. Semakin banyaknya area pariwisata di Kota Pematangsiantar	0,08	3	0,24
2. Kurangnya kesadaran akan kebersihan	0,11	4	0,44
3. Pembangunan Jalan Tol Kuala Tanjung – Tebing Tinggi – Parapat	0,08	3	0,24
4. Kebun Binatang Kotor dan Bau	0,09	3	0,27
5. Pandangan yang tidak baik tentang sistem di kebun binatang	0,09	3	0,27
6. Menurunnya jumlah wisatawan mancanegara ke Provinsi Sumatera Utara	0,07	2	0,14
<b>Sub Total</b>	<b>0,52</b>		<b>1,60</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3,13</b>

Sumber: Data Diolah, 2018

Keterangan :

1. Bobot mengindikasikan signifikasi relaitf dari suatu faktor terhadap keberhasilan organisasi. Bobot tertinggi ditunjukkan pada faktor eksternal peluang adalah tingkat persaingan yang relatif kecil, yaitu sebesar 0,11. Peluang ini penting bagi



THPS karena dengan sedikitnya pesaing yang bergerak di bidang yang sama maka calon konsumen tidak terlalu susah dalam memilih THPS sebagai destinasi wisatanya. Bobot terendah pada faktor eksternal peluang adalah daerah dan iklim Pematangsiantar yang mendukung, yaitu sebesar 0,08. Hal ini menunjukkan bahwa daerah yang teduh dan iklim yang mendukung kurang berpengaruh pada kelangsungan organisasi.

Bobot tertinggi yang ditunjukkan pada faktor eksternal ancaman adalah kurangnya kesadaran pengunjung dan masyarakat sekitar akan kebersihan lingkungan, yaitu sebesar 0,11. Hal ini dikarenakan lingkungan yang kotor dapat menimbulkan bibit-bibit penyakit bagi satwa yang dimiliki THPS, dan karena THPS dilewati oleh aliran sungai, kotornya sungai dapat menyebabkan banjir yang dapat membahayakan satwa dan pengunjung di THPS. Bobot terendah ditunjukkan pada faktor eksternal ancaman adalah menurunnya jumlah wisatawan mancanegara di Provinsi Sumatera Utara, yaitu sebesar 0,07. Hal ini kurang berpengaruh bagi organisasi karena wisatawan mancanegara bukanlah sasaran utama dari THPS.

2. Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, rating tertinggi pada faktor eksternal peluang adalah memperluas kerjasama dengan instansi lain serta banyaknya wahana yang dapat meningkatkan ketertarikan konsumen, yaitu sebesar 4. Hal ini dikarenakan banyaknya rencana THPS guna menjalin hubungan dengan beberapa perusahaan lain guna memperluas jaringan pemasarannya. Manajemen THPS juga sedang aktif dalam mencari dan membeli wahana tambahan yang modern untuk meningkatkan sumber pendapatan dan kesenangan pengunjung. Rating terendah pada faktor eksternal adalah pembangunan jalan tol dan



perkembangan teknologi, yaitu sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa THPS kurang menanggapi peluang ini karena menurut THPS mereka masih lebih unggul dari pesaingnya.

Rating tertinggi pada faktor eksternal ancaman adalah kurangnya kesadaran pengunjung dan masyarakat sekitar akan kebersihan lingkungan, yaitu sebesar 3. Kebersihan lingkungan menjadi pusat perhatian manajemen THPS dengan cara menyediakan tempat sampah yang cukup banyak di sekitaran THPS. Sedangkan rating terendah adalah adanya regulasi pemerintah yang memberatkan, yakni sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terlalu mempermasalahkan untuk memenuhi kewajibannya kepada pemerintah.

3. Hasil dari Matriks EFE diatas menunjukkan total bobot faktor peluang sebesar 0,48 dimana sedikit lebih besar daripada total bobot ancaman yang memiliki bobot sebesar 0,52. Total skor faktor peluang sebesar 1,53 dan skor total ancaman sebesar 1,60. Total keseluruhan Matriks EFE adalah 3,13. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan THPS tergolong cukup baik untuk merespon keadaan lingkungan eksternalnya.

#### **4.4.2 Analisis Matriks IFE**

##### **1. Kekuatan**

- a. Memiliki koleksi satwa yang banyak

THPS merupakan taman hewan yang memiliki koleksi satwa terbanyak di wilayah Sumatera Utara yaitu sebanyak 892 ekor dibandingkan dengan Medan Zoo yang hanya memiliki satwa sebanyak 274 ekor. Keanekaragaman satwa dapat menambah ketertarikan konsumen untuk datang ataupun berkunjung ke taman hewan.

b. Memiliki sistem perbaikan atau pembenahan yang rutin

Karena merupakan peninggalan dari zaman kolonial, THPS tetap mampu melakukan pembenahan yang cukup baik, dimulai dari pengantian kandang-kadang satwa untuk mencapai standar hingga pembenahan-pembenahan sarana dan prasarana agar satwa dan pengunjung taman hewan tetap merasa nyaman. Pembenahan harus tetap dilakukan agar THPS tidak berkesan “jadul” atau ketinggalan zaman.

c. Memiliki *brand image* yang baik

Menurut Kotler (2012), *brand image* merupakan persepsi dan kepercayaan yang dipegang oleh konsumen, yang tercermin atau melekat dalam benak dan memori seorang konsumen sendiri. Menurut narasumber, THPS memiliki nama yang cukup baik dan terkenal. Hal ini dikarenakan setiap ada pembahasan mengenai liburan berkonsep satwa, yang pertama kali melekat di benak narasumber adalah THPS. Dengan adanya *brand image* ini tentu akan memudahkan perusahaan untuk memasarkan produk dan jasanya.

d. Memiliki kerja sama yang baik dengan instansi-instansi lainnya

THPS membina hubungan yang baik dengan sekolah-sekolah yang berada di wilayah Sumatera Utara selain untuk memasarkan produk dan jasa mereka, THPS juga memberikan edukasi dalam bentuk hiburan kepada anak-anak sekolah guna mengundang ketertarikan mereka ke dalam dunia satwa. THPS juga membina hubungan yang baik dengan restoran dan industri perhotelan di Pematangsiantar dengan cara memberikan berupa

*voucher* diskon bagi para konsumen restoran atau hotel jika ingin berkunjung ke THPS.

e. Memiliki tenaga kerja yang kompeten sesuai bidangnya

Dalam penyaringan calon tenaga kerja, THPS memilih orang-orang yang memang dianggap pantas untuk diterima. Sistem *recruitment* yang menggunakan tes praktik selama 3 bulan setelah sebelumnya melakukan tes wawancara merupakan cara yang cukup baik karena dengan adanya kegiatan terjun langsung kelapangan, manajemen THPS dapat melihat secara langsung kinerja dari calon tenaga kerja tersebut. Dengan sistem seperti ini maka dapat dipastikan para tenaga kerja yang dimiliki THPS memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan yang digelutinya.

f. Pembagian *job description* yang jelas

Para tenaga kerja khususnya perawat satwa atau *keeper* memiliki tugas menangani satwa yang sesuai dengan yang ditetapkan. Hal ini dilakukan agar tercapainya efisiensi karena setiap perawat satwa atau *keeper* hanya fokus dalam menangani satwa yang ditugaskan bukan menangani seluruh satwa yang ada di THPS.

g. Kedisiplinan tenaga kerja

Karena yang ditangani di THPS adalah makhluk hidup, maka ketepatan waktu menjadi hal yang sangat diperhitungkan. Untuk mencegah keterlambatan para tenaga kerjanya, pihak manajemen THPS memberikan sanksi tidak memberikan uang makan bagi para pekerjanya yang terlambat hadir sesuai dengan jam yang ditetapkan. Jika para tenaga kerja tersebut

terlambat hadir sampai dengan 3 kali atau lebih maka uang makannya akan dipotong selama sebulan.

h. Adanya *Training* atau pelatihan

THPS selalu ikut serta dalam *training* atau pelatihan yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun internal THPS. Pelatihan yang diikuti harus sesuai dengan kebutuhan dan ketepatan orang yang mengikutinya. Jikalau yang melakukan pelatihan adalah seorang koordinator maka setelah melakukan pelatihan, koordinator tersebut akan mentransfer ilmu yang didapatnya kepada para staf-staf yang dibawahinya.

i. Memiliki hubungan yang baik dengan *supplier*

THPS memiliki hubungan timbal balik yang baik dengan *suppliernya*. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan limbah kotoran yang dimiliki THPS digunakan sebagai pupuk kompos untuk membantu panen sayur-sayuran bagi pemasok pakan satwa mereka. Dengan adanya hubungan timbal balik ini, pihak THPS dapat menekan biaya bahan pakan bagi satwanya.

## 2. Kelemahan

a. Lahan yang sempit

Karena merupakan peninggalan zaman kolonial dan sudah tertata sedemikian rupa, THPS kesulitan untuk melakukan penambahan satwa-satwa baru yang akan memakan banyak tempat, seperti gajah. Hal ini akan merugikan THPS karena gajah merupakan salah satu hewan favorit yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung ke taman hewan ini.

b. Tidak tersedianya lahan parkir

Tidak adanya lahan untuk parkir membuat THPS kesulitan saat jumlah pengunjung relatif tinggi. Karena letaknya yang berada di tengah kota, wilayah sekitar THPS sering dilanda kemacetan karena kendaraan-kendaraan roda empat yang menumpuk dan parkir di pinggir jalan.

c. Pemanfaatan penggunaan sarana dan prasarana belum maksimal

THPS memiliki beberapa CCTV guna memantau keadaan di seputaran taman hewan, namun beberapa dari CCTV ini tidak dapat berfungsi dengan baik. Mengingat bahwa wilayah konservasi yang cukup luas, kesiapan CCTV untuk mengontrol seluruh kawasan harus dioptimalkan.

d. Kurang aktif dalam menggunakan media elektronik

THPS memiliki *website* dan beberapa akun media sosial yang tidak dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari tidak bisanya pengaksesan *website* resmi dan jaranganya *update* pada media-media sosial. Semakin majunya teknologi informasi seharusnya dapat digunakan pihak manajemen THPS guna mengembangkan pemasaran mereka.

e. Kurang beragamnya satwa air

Keberagaman satwa merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan daya tarik pembeli atau pengunjung. Menurut salah satu narasumber, THPS tidak memiliki satwa-satwa yang tinggal di air selain ikan air tawar di dalam kolam. Menurutnya THPS seharusnya menyediakan akuarium yang berisikan beragam jenis ikan untuk meningkatkan daya tarik THPS.

## f. Kurangnya antisipasi terhadap bencana alam

Letak THPS yang berada di daerah aliran sungai tentu harus mendapat perhatian dari pihak manajemen. Pada tahun 2015, banjir yang melanda Kota Pematangsiantar mengakibatkan lepasnya buaya di THPS. Meskipun pada akhirnya buaya-buaya tersebut dapat ditemukan kembali, namun hal tersebut seharusnya dapat diantisipasi jikalau THPS memiliki sistem pencegahan bencana yang baik.

Tabel 4.4

## Analisis Matriks IFE Taman Hewan Kota Pematangsiantar

Faktor Kunci Internal	Bobot	Rating	Skor Bobot
<b>Kekuatan:</b>			
1. Memiliki koleksi satwa yang banyak	0,08	4	0,32
2. Memiliki sistem perbaikan atau pembenahan yang rutin	0,07	4	0,28
3. Memiliki <i>brand image</i> yang baik	0,07	3	0,21
4. Memiliki kerja sama yang baik dengan instansi-instansi lainnya	0,06	3	0,18
5. Memiliki tenaga kerja yang kompeten sesuai bidangnya	0,06	3	0,18
6. Pembagian <i>job description</i> yang jelas	0,05	2	0,10
7. Kedisiplinan tenaga kerja	0,06	3	0,18
8. Adanya <i>training</i> atau pelatihan	0,05	3	0,15
9. Memiliki hubungan yang baik dengan <i>supplier</i>	0,06	2	0,12
<b>Sub Total</b>	<b>0,56</b>		<b>1,72</b>
<b>Kelemahan:</b>			
1. Lahan yang sempit	0,10	4	0,40
2. Tidak ada lahan parkir	0,06	3	0,18
3. Pemanfaatan penggunaan sarana dan prasarana belum maksimal	0,07	3	0,21
4. Kurang aktif dalam menggunakan media elektronik	0,07	2	0,14
5. Kurang beragamnya satwa air	0,07	2	0,14
6. Kurangnya antisipasi terhadap bencana alam	0,07	3	0,21
<b>Sub Total</b>	<b>0,44</b>		<b>1,28</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3,00</b>

Sumber: Data Diolah, 2018



**Keterangan:**

1. Bobot mengindikasikan signifikansi relatif dari suatu faktor terhadap organisasi. Bobot tertinggi ditunjukkan pada faktor internal kekuatan adalah sebesar 0,08 yaitu banyaknya koleksi satwa yang dimiliki THPS. Jumlah satwa yang baik dianggap penting karena calon konsumen biasanya memiliki ketertarikan yang lebih terhadap kebun binatang yang memiliki satwa yang beragam. Bobot terendah pada faktor internal kekuatan adalah sebesar 0,05 yaitu pembagian *job description* yang jelas dan adanya *training* atau pelatihan. Hal ini dianggap kurang berpengaruh karena terkadang para tenaga kerja dapat melakukan tugas diluar *jobdesc* jikalau diperlukan. Begitu juga dengan *training* yang dilakukan tidak terlalu berpengaruh terhadap kegiatan operasional THPS sehari-hari.

Bobot tertinggi yang ditunjukkan pada faktor internal kelemahan adalah sebesar 0,10 yaitu lahan sempit yang dimiliki THPS. Lahan yang sempit dianggap penting bagi perusahaan karena dengan lahan yang terbatas, perusahaan harus bisa memanfaatkannya seefisien mungkin. Dengan efisiensinya penggunaan lahan maka THPS dapat mengoleksi beragam satwa. Bobot terendah pada faktor internal kelemahan adalah sebesar 0,06 yaitu tidak adanya lahan parkir karena walaupun THPS belum bisa menyediakan lahan parkir, kendaraan-kendaraan yang ingin berkunjung ke THPS masih dapat parkir di sekitaran jalan di wilayah THPS.
2. Berdasarkan tabel 4.3 diatas, rating tertinggi pada faktor internal kekuatan adalah memiliki sistem perbaikan atau pembenahan yang rutin serta memiliki satwa yang banyak. Hal ini memang sejalan dengan visi dan misi dari THPS sendiri untuk menjadi lembaga konservasi yang layak bagi satwa dan



pengunjung dengan cara selalu berbenah. Rating terendah pada faktor internal kekuatan adalah kerja sama yang baik dengan instansi-instansi lainnya, pembagian *job description* yang jelas dan Memiliki hubungan yang baik dengan *supplier*, hal ini memperlihatkan bahwa perusahaan kurang merespon faktor tersebut dibandingkan faktor yang lain.

Rating tertinggi pada faktor internal kelemahan adalah lahan yang sempit. Hal ini menunjukkan bahwa disamping lahannya yang cenderung terbatas, THPS masih dapat mengolahnya dengan cukup baik. Rating terendah terdapat pada kurang aktif dalam menggunakan media elektronik dan kurang beragamnya satwa air. Untuk saat ini THPS hanya menggunakan media koran atau surat kabar untuk memasarkan produk dan jasanya tanpa memaksimalkan jejaring sosial yang dimilikinya. Sedangkan mengenai satwa air, THPS masih terbendung dengan lahan yang terbatas, sehingga bukan menjadi prioritas THPS.

3. Hasil dari Matriks IFE diatas menunjukkan total bobot faktor kekuatan sebesar 0,56 dimana lebih besar daripada total bobot faktor kelemahan yaitu sebesar 0,44. Total skor faktor kekuatan sebesar 1,72 lebih besar daripada skor kelemahan yaitu 1,28. Total keseluruhan IFE adalah 3,00. Hal ini menunjukkan kemampuan internal Taman Hewan Kota Pematangsiantar tergolong baik.

## 4.5 Tahap Pencocokan dalam Perumusan Strategi

### 4.5.1 Matriks Internal-Eksternal (IE *Matrix*)

Posisi THPS dalam IE matriks terletak pada sel I. Hal ini didapat dari jumlah IFE score sebesar 3,00 dan EFE score sebesar 3,13. Berdasarkan David (2016), strategi yang tepat bagi perusahaan yang berada pada strategi intensif berupa penetrasi pasar, pengembangan pasar, pengembangan produk dan strategi integratif. Untuk THPS sendiri, strategi yang paling tepat untuk digunakan adalah:

1. Strategi Penetrasi pasar

Penetrasi pasar adalah usaha untuk meningkatkan pangsa pasar untuk produk dan jasa di pasar saat ini lewat usaha pemasaran yang lebih besar (David, 2016). Untuk meningkatkan promosi atau pemasarannya, THPS dapat menggunakan media elektronik seperti radio, televisi dan internet atau meningkatkan kerjasama dengan instansi-instansi lainnya.

2. Strategi Pengembangan produk

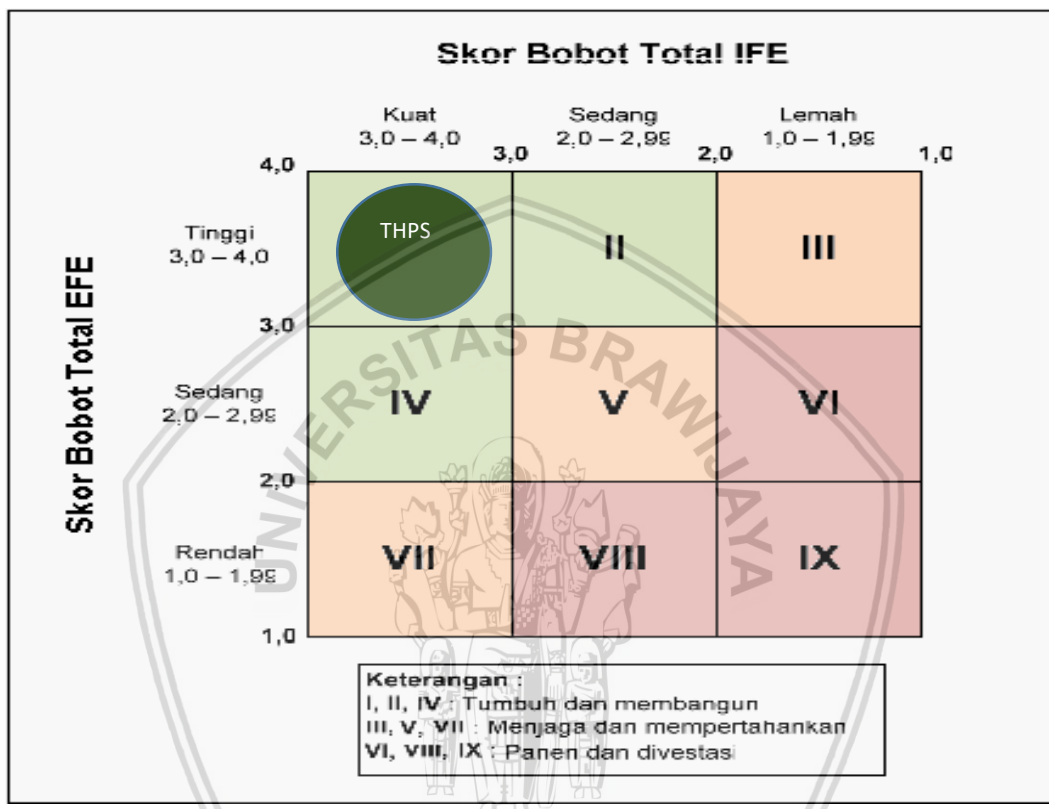
Strategi pengembangan produk merupakan strategi yang mencari kenaikan penjualan dengan meningkatkan atau memodifikasi produk atau jasa saat ini (David, 2016). Taman Hewan Kota Pematangsiantar dapat melakukan pengembangan produk dengan menambah satwa ataupun wahana yang tidak dimiliki oleh pesaing.

3. Strategi Integrasi ke belakang

Strategi integrasi ke belakang digunakan untuk memperoleh kepemilikan atau meningkatkan kendali atas perusahaan pemasok (David, 2016). Dengan dijalinnya hubungan timbal balik yang cukup baik THPS dapat

meningkatkan kendalinya atas pemasok agar dapat menekan biaya pakan satwa tanpa mengurangi kualitasnya.

**Gambar 4.1**  
**Matriks Internal – Eksternal Taman Hewan Kota Pematangsiantar**



Sumber: Data Diolah 2018

#### 4.6 Tahap Keputusan dalam Perumusan Strategi

##### 4.6.1 Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

Setelah melalui tahap masukan dan tahap pencocokan, maka tahap terakhir yang dilakukan adalah tahap keputusan. *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) merupakan teknik yang membentuk Tahap 3 (keputusan) kerangka analitis formulasi strategi. Teknik ini secara objektif mengindikasikan strategi alternatif yang terbaik. QSPM menggunakan input dari analisis Tahap 1 (masukan) dan mencocokkan hasil dari analisis Tahap 2 (pencocokan) untuk memutuskan secara

objektif diantara berbagai strategi alternatif. Matriks EFE dan Matriks IFE yang membentuk tahap masukan, Matriks IE dan QSPM yang membentuk tahap pencocokan, memberikan alternatif strategi yang terdiri dari penetrasi pasar, pengembangan produk dan integrasi ke belakang.

Mengembangkan QSPM membuat faktor-faktor kunci akan dilihat secara berlebihan atau diberi bobot secara tidak sesuai. QSPM menarik perhatian untuk hubungan penting yang mempengaruhi keputusan strategi. Walaupun mengembangkan QSPM membutuhkan sejumlah keputusan subjektif, membuat keputusan kecil di sepanjang proses akan meningkatkan probabilitas bahwa keputusan strategis akhir akan menjadi keputusan terbaik bagi organisasi.

QSPM menentukan skor daya tarik relatif (*attractiveness score*) dari berbagai alternatif strategi berdasarkan seberapa jauh faktor strategi internal dan eksternal dapat dimanfaatkan atau diperbaiki. Daya tarik (*attractiveness score*) setiap alternatif strategi dihitung dengan menentukan pengaruh kumulatif dari masing-masing faktor strategis internal dan eksternal. Hasil dari analisis QSPM Taman Hewan Kota pematangsiantar dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5

## Analisis QSPM Taman Hewan Kota Pematangsiantar

Faktor Strategis	Bobot	Penetrasi Pasar		Pengembangan Produk		Integrasi ke belakang	
		AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
<b>Kekuatan</b>							
1. Memiliki koleksi satwa yang banyak	0,08	4	0,32	4	0,32	3	0,24
2. Memiliki sistem perbaikan atau pembenahan yang rutin	0,07	3	0,21	4	0,28	3	0,21
3. Memiliki <i>brand image</i> yang baik	0,07	4	0,28	3	0,21	4	0,28
4. Memiliki kerja sama yang baik dengan instansi-instansi lainnya	0,06	4	0,24	3	0,18	4	0,24
5. Memiliki tenaga kerja yang kompeten sesuai bidangnya	0,06	3	0,18	4	0,24	3	0,18
6. Pembagian <i>job description</i> yang jelas	0,05	2	0,1	3	0,15	3	0,15
7. Kedisiplinan tenaga kerja	0,06	3	0,18	4	0,24	2	0,12
8. Adanya <i>training</i> atau pelatihan	0,05	2	0,1	4	0,2	2	0,1
9. Memiliki hubungan yang baik dengan <i>supplier</i>	0,06	3	0,18	2	0,12	4	0,24
<b>Kelemahan</b>							
1. Lahan yang sempit	0,1	2	0,2	4	0,4	2	0,2
2. Tidak ada lahan parkir	0,06	3	0,18	3	0,18	2	0,12
3. Pemanfaatan penggunaan sarana dan prasarana belum maksimal	0,07	3	0,21	4	0,28	3	0,21
4. Kurang aktif dalam menggunakan media elektronik	0,07	3	0,21	3	0,21	3	0,21
5. Kurang beragamnya satwa air	0,07	4	0,28	4	0,28	3	0,21
6. Kurangnya antisipasi terhadap bencana alam	0,07	3	0,21	3	0,21	3	0,21
<b>Peluang</b>							
1. Banyaknya instansi-instansi lain yang dapat diajak bekerjasama	0,10	4	0,40	3	0,3	4	0,4
2. Tingkat persaingan yang relatif kecil	0,11	3	0,33	3	0,33	3	0,33
3. Banyaknya wahana yang dapat meningkatkan ketertarikan konsumen	0,09	4	0,36	4	0,36	2	0,18
4. Daerah dan iklim Pematangsiantar yang mendukung	0,08	4	0,32	3	0,24	3	0,24
5. Perkembangan Teknologi	0,10	4	0,40	3	0,3	2	0,2
<b>Ancaman</b>							
1. Semakin banyaknya area pariwisata di Kota Pematangsiantar	0,08	3	0,24	4	0,32	3	0,24
2. Kurangnya kesadaran akan kebersihan	0,11	2	0,22	2	0,22	2	0,22
3. Pembangunan Jalan Tol Kuala Tanjung – Tebing Tinggi – Parapat	0,08	3	0,24	3	0,24	2	0,16
4. Kebun Binatang Kotor dan Bau	0,09	4	0,36	3	0,27	2	0,18
5. Pandangan yang tidak baik tentang sistem di kebun binatang	0,09	5	0,45	4	0,36	3	0,27
6. Menurunnya jumlah wisatawan mancanegara ke Provinsi Sumatera Utara	0,07	4	0,28	4	0,28	3	0,21
<b>Total</b>			<b>6,68</b>		<b>6,72</b>		<b>5,55</b>

Sumber: Data Diolah 2018

Dari hasil analisis dengan menggunakan matriks QSPM, dapat diketahui bahwa *Total Attractiveness Score* (TAS) dari strategi penetrasi pasar sebesar 6.68, strategi pengembangan produk sebesar 6.72 dan strategi integrasi ke belakang sebesar 5.55. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa *Total Attractiveness Score* (TAS) tertinggi adalah strategi pengembangan produk dengan nilai sebesar 6,55.

#### 4.7 Implikasi Penelitian

Setelah melakukan analisis matriks QSPM, strategi pengembangan produk mendapat nilai TAS paling tinggi yang membuat strategi ini menjadi strategi yang paling tepat untuk diimplementasikan. Strategi pengembangan produk merupakan strategi yang mencari kenaikan penjualan dengan meningkatkan atau memodifikasi produk atau jasa saat ini. Strategi pengembangan produk yang dapat dilakukan oleh Taman Hewan Kota Pematangsiantar diantaranya:

1. Menambah koleksi satwa yang memiliki daya tarik yang cukup tinggi

Semakin banyak satwa yang dikoleksi oleh THPS akan menambah tingkat ketertarikan konsumen untuk berkunjung ke THPS. Dengan menambah koleksi keberagaman satwa, seperti ikan laut maupun tawar di dalam akuarium atau tempat penangkaran lainnya dengan memaksimalkan penggunaan lahan yang ada diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung di THPS.

2. Meningkatkan penggunaan teknologi untuk memberikan edukasi bagi konsumen

Perkembangan teknologi dapat menjadi peluang yang baik bagi THPS untuk mendukung pertumbuhannya. Teknologi yang memberikan edukasi



yang bersifat interaktif dapat menjadi strategi yang tepat bagi THPS. Selain memberikan informasi yang mendidik, dengan penggunaan teknologi, seperti aplikasi permainan bertemakan satwa, animasi satwa dan lainnya juga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

3. Menambah wahana permainan yang modern

Adanya wahana permainan di THPS yang berisikan permainan-permainan yang modern akan meninggalkan kesan ketinggalan zaman karena THPS sendiri merupakan peninggalan zaman kolonial Belanda. Pengurangan atau penggantian wahana yang dinilai memang kurang efektif karena sepi pengunjung juga dapat dilakukan. Menambah permainan yang modern juga dapat menjadi tambahan sumber pemasukan utama THPS selain dari pembelian tiket masuk.

4. Mengembangkan *outlet souvenir* yang ada di THPS.

Meningkatkan penjualan oleh-oleh atau *souvenir* merupakan sesuatu yang cukup tepat untuk diimplementasikan THPS. Pengembangan *outlet* yang menjual berbagai *souvenir* dapat dilakukan dengan cara memperluas *outlet* sehingga barang-barang yang di jual didalamnya juga lebih beragam. Selain mainan yang bertemakan satwa, pakaian yang bertuliskan Taman Hewan Kota Pematangsiantar juga dapat diperjualbelikan mengingat pengunjung THPS yang tidak hanya berasal dari Kota Pematangsiantar, melainkan dari berbagai daerah diluar Pematangsiantar.

5. Membangun lahan parkir

Tidak adanya lahan parkir milik yang dimiliki oleh THPS dapat menurunkan tingkat kepuasan seroang konsumen maupun calon konsumen.



Seorang calon konsumen yang ingin berkunjung ke THPS dapat membatalkan niat kunjungannya karena tidak adanya tempat untuk memarkirkan kendaraannya. Lahan parkir yang dikelola langsung oleh manajemen THPS tentu akan meningkatkan pendapatan karena selama ini biaya parkir dikelola oleh para pemuda setempat



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Terdapat dua lingkungan yang mempengaruhi aktivitas perusahaan, lingkungan tersebut adalah lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Dengan melakukan analisis terhadap lingkungan internal dan eksternal maka akan didapatkan alternatif-alternatif strategi yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada BAB IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi lingkungan internal THPS dinilai cukup baik. Hasil ini diperoleh dari analisis matriks IFE yang memiliki skor 3,11 yang menunjukkan bahwa perusahaan berada pada posisi diatas rata-rata (2,5) atau dengan kata lain THPS mampu merespon dengan baik mengenai kekuatan dan kelemahannya. Sedangkan kondisi lingkungan eksternal THPS juga dinilai cukup baik dengan hasil matriks EFE sebesar 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa THPS juga mampu merespon peluang maupun ancaman yang datang dari luar perusahaanya.
2. Strategi yang paling tepat untuk diimplementasikan oleh THPS adalah strategi pengembangan produk. Hal ini didapatkan dari hasil perhitungan QSPM yang menunjukkan bahwa nilai *Total Attractiveness Scores* (TAS) terbesar dari seluruh alternatif strategi adalah strategi pengembangan produk dengan nilai sebesar 6,72

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya maka berikut ini beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang positif guna kemajuan Taman Hewan Kota Pemantagsiantar, yaitu:

1. Menambah koleksi satwa yang memiliki daya tarik yang cukup tinggi dengan memaksimalkan kondisi lahan yang terbatas. Penambahan satwa-satwa air, baik tawar maupun laut dinilai dapat meningkatkan daya tarik bagi calon pengunjung.
2. Meningkatkan penggunaan teknologi untuk memberikan nilai edukasi dan menyenangkan bagi para konsumen. Penggunaan aplikasi berbasis 3D atau interaktif lainnya dinilai dapat meningkatkan kepuasan para pengunjung.
3. Menambah variasi wahana permainan yang lebih menarik dan moderen. Dengan mendatangkan wahana-wahana permainan yang lebih menarik dan berteknologi canggih dinilai dapat meningkatkan pendapatan tambahan.
4. Mengembangkan *outlet souvenir* yang ada. Penjualan *Souvenir* sendiri merupakan salah satu cara untuk menambah sumber pendapatan bagi perusahaan, yaitu dengan cara mendesain ruangan yang lebih besar dan menari, serta menjual barang-barang yang unik dan tidak ketinggalan zaman.
5. Membangun lahan parkir sendiri. Lahan parkir menjadi hal yang cukup penting untuk dilakukan karena selain untuk menambah pemasukan, adanya lahan parkir yang aman dan luas juga akan meningkatkan kepuasan bagi para pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A. 2010. *Visi Dan Misi Perusahaan*. Penerbit Granedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Afrila, Maslukhi. 2012. Strategi Pengembangan Pariwisata Kota Batu. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Agung, Anak Agung Putu. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Universitas Brawijaya Press, Malang.
- A.J. Muljadi, 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anwar, Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Badan Pusat Statistika Pematangsiantar. 2017. Penduduk Menurut Jenis Kelamin 2011-2017, diakses pada 15 Maret 2018. (<https://siantarkota.bps.go.id/dynamictable/2017/07/07/6/penduduk-menurut-jenis-kelamin-2011-2017.html>).
- Badan Pusat Statistika Pematangsiantar. 2017. ITK Sumatera Utara Triwulan III Tahun 2017 sebesar 101,97, diakses pada 18 April 2018 (<https://siantarkota.bps.go.id/pressrelease/2017/12/29/58/indeks-tendensi-konsumen-sumatera-utara-triwulan-iii-tahun-2017-sebesar-101-97.html>)
- David, Fred & David, Forest. 2016. *Manajemen Strategik: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing-Konsep*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Hanna, Tua, Mariana. 2012 Strategi Pengembangan Pariwisata Melalui Ekowisata Pada Dayak Tarik Wisaya Bowele, Malang Selatan. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Hunger, J. David dan Wheelen, Thomas L. 2015. *Strategic Management and Business Policy*. Prentice Hall, New Jersey.
- Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009. Tentang Kepariwisata, Jakarta.
- Kormen Barus. 2017. Investasi Industri Pariwisata Bakal Jadi Penyumbang Devisa Terbesar, diakses pada 15 Maret 2018. (<http://www.industry.co.id/read/20713/investasi-industri-pariwisata-bakal-jadi-penyumbang-devisa-terbesar>).

- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Kurniawan, Wawan, 2015, “Dampak Sosial Ekonomi Pembangunan Pariwisata Umbul Sidomukti Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang”, Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Semarang
- Marceilla, Hidayat. 2011. “ Strategi perencanaan dan Pengembangan Objek Wisata (Studi Kasus Pantai Pangandaran Kabupaten Ciamis Jawa Barat)”, *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, Vol. I, No. 1, halaman 34.
- Moleong, Lexy. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group, Jakarta.
- Niyah, Sari. 2012. Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) Pada Koperasi Unit Desa. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Pearce, John & Robinson, Richard. 2013. *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Pitana, I Gede & K.S. Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2013. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rappler. 2017. Tiga tahun Jokowi-JK: 5 pencapaian di sektor pariwisata, diakses pada 15 Maret 2018. (<https://www.rappler.com/indonesia/berita/nasional/185679-tiga-tahun-jokowi-jk-5-pencapaian-pariwisata>).
- Sastra, Aprilian, Wisnu. 2012. Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Utama (Studi pada UD. Sastra Jaya Stainless Steel Sidoarjo). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- SETARA Institute dan Unit Kerja Presiden-Pembinaan Ideologi Pancasila. 2017. Indeks Kota Toleran Tahun 2017, diakses pada 15 Maret 2018. (<http://setara-institute.org/indeks-kota-toleran-tahun-2017/>)

Sunaryo, Bambang. 2013 *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media ,Yogyakarta.

Suvena, Widyatmaja, 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Udayana University Press, Denpasar.

Wikipedia. Kebun Binatang Pematangsiantar, diakses pada 15 Maret 2018. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Kebun\\_Binatang\\_Pematang\\_Siantar](https://id.wikipedia.org/wiki/Kebun_Binatang_Pematang_Siantar))

Zalukhu, Sukawati & Meyers, Koen. 2009. *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Unesco Office, Jakarta.





## LAMPIRAN

### **Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar**

1. Bagaimana kondisi Taman Hewan di Indonesia saat ini?
2. Apa yang harus dimiliki Taman Hewan untuk tetap bertahan hidup?
3. Bagaimana Sejarah Berdirinya Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
4. Apa visi, misi dan tujuan Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
5. Bagaimana struktur organisasi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
6. Berapa jumlah tenaga kerja Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
7. Apa kompetensi yang harus dimiliki tenaga kerja Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
8. Apakah kompetensi standar SDM Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah terpenuhi?
9. Apakah jumlah SDM Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah memadai?
10. Apakah Taman Hewan Kota Pematangsiantar menyediakan pelatihan bagi SDMnya?
11. Bagaimana kegiatan operasional Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
12. Berapa banyak jumlah dan jenis satwa di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
13. Dari mana asal satwa yang berada di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
14. Berapa banyak koleksi yang dimiliki museum di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
15. Dari mana asal koleksi yang berada di museum Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
16. Apa syarat yang diperlukan untuk menyumbangkan satwa kepada pihak Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
17. Apakah Taman Hewan Kota Pematangsiantar membina hubungan yang baik dengan Taman Hewan lainnya?
18. Apakah kegiatan operasional yang dilakukan Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah maksimal?
19. Apakah satwa di Taman Hewan Kota Pematangsiantar mendapatkan perawatan kesehatan berkala?
20. Apa saja produk atau jasa yang ditawarkan Taman Hewan Kota Pematangsiantar kepada pengunjung?
21. Berapa banyak jumlah pengunjung Taman Hewan Kota Pematangsiantar periode 2015-2017?
22. Program pemasaran apa yang sudah atau akan dilakukan Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
23. Media apa yang digunakan untuk promosi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
24. Apakah program pemasaran tersebut sudah terlaksana dengan baik?
25. Siapa segmen pasar Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
26. Apakah Taman Hewan Kota Pematangsiantar memiliki penghargaan?
27. Apakah Taman Hewan Kota Pematangsiantar pernah menggelar suatu event?
28. Bagaimana pengelolaan anggaran atau dana Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
29. Sejauh apa peran pemerintah dalam kegiatan operasi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
30. Apakah Taman Hewan Kota Pematangsiantar memiliki kerja sama dengan pihak luar?
31. Apa sarana dan prasarana yang dimiliki Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
32. Bagaimana perkembangan teknologi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
33. Bagaimana cara pengolahan limbah Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
34. Bagaimana cara perawatan satwa Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
35. Apa cara Taman Hewan Kota Pematangsiantar dalam mengatasi masalah kebersihan?
36. Apa yang dilakukan saat ada satwa yang sakit di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
37. Apa yang dilakukan saat ada satwa yang mati di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
38. Apakah tata letak dan lokasi Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah baik?
39. Apakah ada rencana untuk memperluas wilayah Taman Hewan Kota Pematangsiantar?



40. Strategi apa yang sudah dan akan diterapkan Taman Hewan Kota Pematangsiantar untuk menarik pengunjung?
41. Apa dampak positif dan negatif dari peraturan pemerintah bagi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
42. Apa tanggapan Taman Hewan Kota Pematangsiantar mengenai pembangunan Jalan Tol Kuala Tanjung-Tebing Tinggi-Parapat?
43. Apa dampak pembangunan jalan tol tersebut bagi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
44. Siapa pesaing utama Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
45. Apa yang membedakan Taman Hewan Kota Pematangsiantar dengan taman hewan yang lain?
46. Bagaimana kondisi persaingan Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
47. Apakah kondisi budaya (suku, ras, dan agama) di Kota Pematangsiantar memiliki dampak dalam kegiatan operasi Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
48. Apa saja kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman yang dimiliki Taman Hewan Kota Pematangsiantar?

## **Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pekerja/Pegawai Outlet di Taman Hewan Kota Pematangsiantar**

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kondisi Taman Hewan Kota Pematangsiantar saat ini?
2. Apakah pihak manajemen Taman Hewan memiliki hubungan yang baik dengan instansi atau pegawai outlet?
3. Apakah koleksi satwa di Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah cukup banyak atau lengkap?
4. Apa pendapat anda mengenai tenaga kerja yang dimiliki oleh Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
5. Apakah sarana dan prasarana di Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah cukup memadai?
6. Apa pendapat anda mengenai letak dan luas Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
7. Apa pendapat anda mengenai wahana-wahana yang ada di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
8. Apakah menurut anda Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah melakukan tugasnya dengan baik sebagai lembaga konservasi?
9. Apakah lingkungan Taman Hewan Kota Pematangsiantar tergolong cukup bersih?
10. Apa yang masih perlu dilakukan atau dikembangkan oleh pihak manajemen Taman Hewan Kota Pematangsiantar?

## **Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Konsumen/Pelanggan di Taman Hewan Kota Pematangsiantar**

1. Berapa banyak anda berkunjung ke Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
2. Apakah harga tiket masuk ke Taman Hewan Kota Pematangsiantar terjangkau?
3. Dari mana anda mengenal atau mengetahui tentang Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
4. Mengapa anda memilih Taman Hewan Kota Pematangsiantar sebagai tujuan wisata?
5. Apakah pemasaran Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah cukup menarik dan efektif?
6. Apakah anda melihat adanya perubahan atau perkembangan yang signifikan pada Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
7. Apakah jumlah satwa di Taman Hewan Kota Pematangsiantar cukup banyak atau lengkap?
8. Apakah pihak manajemen Taman Hewan Kota Pematangsiantar mengelola satwa yang dimilikinya dengan baik?
9. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
10. Apakah sarana dan prasarana Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah cukup memadai?

11. Apakah pihak Taman Hewan Kota Pematangsiantar sudah mengelola kebersihan lingkungannya dengan baik?
12. Apakah Taman Hewan Kota Pematangsiantar memiliki tingkat keamanan yang cukup baik?
13. Apa pendapat anda mengenai lahan parkir di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
14. Apa pendapat anda tentang letak dan luas Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
15. Apa pendapat anda mengenai wahana bermain di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
16. Apa keluhan yang anda miliki saat anda berkunjung ke Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
17. Apa yang harus dilakukan Taman Hewan Kota Pematangsiantar untuk meningkatkan keinginan anda agar berkunjung kembali?

#### **Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 1 (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)**

##### **Keterangan:**

- 1 = Narasumber 1 (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)  
 14318 = 14 Maret 2018 (tanggal wawancara)  
 N = Narasumber  
 P = Penulis

##### **1-14318**

- N : Hallo bang..  
 P : iya, hallo.. selamat sore pak  
 N : sore bang..  
 P : Bapaknya lagi sibuk apa engga ini pak  
 N : Engga nih bang lagi pulang kerja lagi nyantai  
 P : Ohh lagi dirumah?  
 N : Haa ahh.. ada yang bisa dibantu bang?  
 P : Ini pak, saya kan ini.. ijin kan saya memperkenalkan diri dulu pak ya.. perkenalkan nama saya Alexander Ramos Sitorus. Disini saya sebagai mahasiswa semester 1 manajemen di Universitas Brawijaya  
 N : Iya  
 P : Iya ini saya kebetulan ingin meneliti tentang Taman Hewan Pematangsiantar untuk jadi bahan skripsi saya..  
 N : Iya siap  
 P : Jadi saya bisa meminta beberapa data dari bapak. Bisa pak?  
 N : bisa bang.. apa-apa aja bang?  
 P : oo iya ini saya sudah bikin daftar pertanyaan sih pak, jadi nanti bapak.. sebelumnya saya minta ijin dulu ke bapaknya pembicaraan ini bisa saya rekam bisa ga pak?  
 N : boleh  
 P : oke bisa langsung dimulai aja ya pak  
 N : iya..  
 P : oke dari perkenalan diri dulu pak.. nama bapak siapa lengkapnya, terus jabatan bapak di taman hewan itu sebagai apa  
 N : nama saya khairuddin SH MM, jabatan saya manajer di Taman Hewan Kota Pematangsiantar  
 P : manajer, oke bapak sudah berapa lama pak menjabat pak?  
 N : saya sudah sepuluh bulan pak  
 P : sepuluh bulan berarti masih baru berarti  
 N : iya, baru dari juni  
 P : ohh pergantiannya karena apa itu pak?

- N : pergantiannya waktu itu karena saya menggantikan Plt Manajer
- P : Plt manajer.. oke
- N : iya
- P : oke langsung ke taman hewannya saja pak ya
- N : siap
- P : oke.. menurut bapak bagaimanasih itu kondisi taman hewan di seluruh indonesia pada saat ini?
- N : kalau di kebun binatang kalau diceritakan adalah eee yang pada umumnya itu kalau yang selama ini yang masih dipegang oleh swasta itu juga jadi sorotan kami dan ee di PKBSI Perhimpunan Kebun Binatang Se-Indonesia ditambah ee kita sering juga adakan pertemuan sama Dirjen KSDAI ee Dirjen KSDA sama BKSDA juga sama unsur pemerintahlah memang untuk kebun binatang swasta kita masih baguslah ininya yaa ee pengelolaannya, kemudian kesejahteraan satwanya, tempatnya itu semuanya tertata masih cukup bagus dibandingkan sama kebun binatang yang dipegang oleh pemerintah.. jadi apapun itu seperti Surabaya, terus ee kebun binatang yang dikelola pemerintah kecuali Ragunan itu konservasinya tidak sama yang dikelola oleh swasta.. begitu secara umumnya..
- P : hmm berarti taman hewan di Kota Pematangsiantar itu milik swasta ya pak ya?
- N : ee Taman Hewan Kota Pematangsiantar saat ini ini adalah aset ee Pemko Pematangsiantar yang dikelola oleh swasta di kelolah oleh swasta di bawah bendera PT. Unitwin selama 30 tahun dari mulai tahun 96 sampai dengan tahun 2026
- P : oke terus kira-kira apasih pak yang harus dimiliki sebuah taman hewan itu untuk bisa tetap bertahan hidup melihat kondisi saat ini
- N : yang pertama itu adalah pengelolaan keuangan
- P : hmm yaa oke
- N : yang terutama ee satwa-satwa yang dipelihara di kebun binatang seluruhnya itu pertama yang menjadi perhatian adalah ee kualitas makanannya, kemudian kualitas airnya.. makan dan minum ditambah kualitas ininya, keadaan kandangnya.. jadi layak atau tidak dia tinggal disitu, nyaman atau tidak, bersih atau tidak itu berpengaruh sangat terhadap eee fungsi konservasi .. nah kalau makanannya itu bagus contoh buah-buahannya itu seger-seger tidak busuk ee tidak terkena penyakit, kemudian kualitas dagingnya juga bagus seperti kita di Pematangsiantar itu kualitas daging itu kita kasih yang nomor 1 atau minimal yang nomor 2
- P : itu maksudnya nomor itu apa pak?
- N : ee yang nomor 1 itu dia full daging semua, lemaknya sekitar 10-15% yang nomor 2 itu daging juga, kualitas lemaknya cuma 20-25% kualitas nomor 3 itu rata kebanyakan daging apa lemak semua, tetelan gituu
- P : oohh berarti yang bagus itu nomor 1 ya pak ya
- N : nomor 1.. nah Siantar sudah mencapai di kualitas daging nomor 1 atau kita selingin ke nomor 2 juga jadi karena hewan juga butuh lemak kan mas.. begitu
- P : hmm iyaa oke.. terus ini mengenai sejarah berdirinya taman hewan pak?
- N : nah kalau sejarah taman hewan, taman hewan ini adalah ee salah satu dari empat kebun bintang tertua di Indonesia, kita peringkat empat
- p : peringkat keempat
- N : jadi kita itu peninggalan dari Zaman Belanda sejak tahun 1936
- P : oke
- N : yang dahulu dipegang oleh salah satu tokoh dari kolonial Belanda, yaitu Dr. Coonrad
- P : ya
- N : kemudian ee diambil alih oleh pemerintah setelah merdeka sampai dengan 96. Pada saat itu kondisi Taman Hewan Pematangsiantar itu sangat memprihatinkan itu juga ada di foto-foto, kita juga ada dokumentasi dulu dan sekarang.. jadi itu sangat memprihatinkan, sangat

tidak layak untuk konservasi, bahkan hewannya tinggal 1.. 2.. dulu, kemudian diambil alihlah oleh pengusaha swasta yang berasal dari Simalungun.. ini putra daerah juga jadi Pematangsiantar dulukan tergabung dengan Kab. Simalungun..

P : iyaa

N : itu Pak Rahmat Syah pada tahun 1996 dibulan 1 september.. nahh setelah itu Taman Hewan Pematangsiantar terus berbenah sampai dengan sekarang itu menjadi salah satu kebun binatang yang diperhitungkan ataupun konservasinya juga yang salah satu terbaik di Indonesia.. untuk Sumatera bagian barat, kebun binatang terbaik itu kita

P : untuk Sumatera bagian barat?

N : iya, kemudian ada Lampung, Lampung karena memang masih baru dengan lembah-lembah hijau dengan pembangunannya masih baru, mengelola dari awal, itu lebih enak daripada merenovasi yang sudah ada

P : ohh begitu

N : tapi kita tetap terus berbenah berbenah untuk menjadi yang terbaik kalau bisa di Indonesia

P : okee okee

N : dan saat ini Kebun Binatang Pematangsiantar salah satu percontoh untuk kebun binatang di Indonesia juga.. walau kita luasnya hanya 4,5 hektar kurang lebih eee karena peninggalan dari zaman Belanda juga tapi kita terus memberikan ee kenyamanan yang pertama untuk satwanya, kemudian untuk pengunjungnya.. sekarang Kebun Binatang Pematangsiantar itu sampai saat ini menjadi idola di masyarakat Sumatera ee dan bahkan Indonesia

P : okeee

N : terus ada juga kita eee ini.. Taman Hewan Pematangsiantar menjadi pusat penelitian mahasiswa-mahasiswa dari luar negeri telah terbukti dengan adanya mahasiswa-mahasiswa dari Belanda berkunjung untuk melakukan studi banding ataupun magang bahasanya, terus ada juga kunjungan kemarin dari teman teman universitas dari Malaysia untuk mengambil suatu gambar begitu..

P : oke.. oke itu sebenarnya untuk pertanyaan nanti pak, gapapa udah bapak jawab duluan

N : itu ada pertanyaannya yaa?

P : iiyaa okee gaapapa, selanjutnya saja ya pak mengenai apasih itu visi, misi dan tujuan dari Taman Hewan Kota Pematangsiantar itu apa pak?

N : eee menjadi lembaga konservasi yang layak yang layak bagi satwanya dan pengunjungnya manusia kemudian menjadi selain menjadi lembaga konservasi menjadi tempat edukasi pendidikan dan belajar bagi masyarakat dan menjadi tempat rekreasi atau hiburan bagi seluruh masyarakat yang layak, murah, terjangkau dan nyaman begituu..

P : itu visinya pak?

N : iyaa..

P : oke.. kalau misi dan tujuannya ada ga pak?

N : kalau misi tujuannya kita harus ee misinya kita terus berbenah aja mas, dibuktikan dengan sekarang kandang harimau kita sedang direnovasi kemudian kandang beruang kita juga sudah modern dan kandang orangutan kita juga moderen kemudian ee seluruh kandang-kandang yang memang eee yang tidak layak dan tidak sesuai kita perbaharui terus.. ditambah taman-tamannya juga kita perbaiki, jadi pengunjung-pengunjungpun jadi santai di Taman Hewan merasa rileks mereka enak untuk berkunjung.. itu misi dan tujuan kita untuk mencapai kesana ke visi kita yaitu terus berbenah, berbenah dan berbenah..

P : oke... siap.. oke selanjutnya ya pak yaa.. yaitu tentang struktur organisasi di Taman Hewan Kota Pematangsiantar..

N : iyaa..

P : itu dari atasan sampai bawah itu jabatannya apa aja pak?

N : pertama itu pimpinan kita atau direktur kita yaitu Bapak Rahmat Syah.. kemudian ada saya manajer

- P : berarti bapak langsung dibawahnya Pak Rahmat Syah
- N : iyaaa...
- P : iyaa sebagai manajer
- N : kemudian kita ada koordinator atau supervisor, jadi setiap tim itu contoh ada koordinator tata usaha, ada koordinator keeper atau perawat satwa , kemudian ada juga dokter hewannya yang selevel dengan koordinator, koordinator kebersihan, koordinator keamanan itu ada.. kemudian di bawah itu ya ini staf-staf eee Taman Hewan, yaitu pegawai-pegawai di bawah koordinator tersebut...
- P : berarti koordinatonya tadi ada berapa pak?
- N : koordinator kita ada kebersihan, keamanan, ee dokter hewan, koordinator nutrisi, koordinator perawat satwa atau keeper, koordinator kantin, koordinator sarana prasarana kemudian ada koordinator wahana, koordinator marketing juga ada, terus... udah sih pak itu aja..
- P : kalau koordinator buat keuangan gitu ga ada ya pak ya khusus buat keuangan
- N : kalau untuk keuangan itu koordinator tata usaha
- P : berarti ada koordinator tata usahanya
- N : kepala tata usaha
- P : baru dibawahnya tadi staff-staff yang diatasi sama koordinator-koordinator itu ya pak ya
- N : iyaa
- P : oke.. oke selanjutnya itu berapa jumlah tenaga kerja di Taman Hewan Kota Pematangsiantar?
- N : jumlah tenaga kerja di THPS itu total ada 92 yang terdiri dari 83 pegawai tetap, kemudian sekitar 9 orang itu karyawan yang statusnya belum diangkat.
- P : sembilan?
- N : sembilan orang itu karyawan yang statusnya belum diangkat.. karyawan baru yang masih dalam proses magang
- P : ohh magang..
- N : heehh atau kita sebut dengan BHL
- P : BHL? Apa itu pak?
- N : BHL Buruh Harian Lepas.. itu bahasa Siantar sih tapi normalnya karyawan dalam tahap traininglah.. begitu
- P : okee terus sisanya pak?
- N : eee sudah itu aja selebihnya paling kalau ada event-event tertentu, contoh Idul Fitri kita ada melakukan penambahan pegawai BHL itu bisa sampai 40 50 orang.. tahun baru gitu
- P : oke berarti tadi jumlah total 92
- N : 92.. 83 karyawan tetap
- P : baru sisanya itu
- N : 9 orang pegawai magang atau masih dalam tahap training yaa
- P : kemudian itu ee apasih kompetensi yang harus dimiliki tenaga kerja di THPS?
- N : pertama kalau kita bekerja dengan alam itu yang diutamakan adalah jiwa saling memiliki itu itu pertama karena dengan alam kita bekerja contoh saya perawat satwa untuk harimau gitu kan.. nah kalau saya kerjanya engga dengan hati, engga dilakukan dengan mood atau emosi yang baik.. contoh kita kondisi emosi di rumah lagi ga bagus kita bawa kerja.. nahh hewannya itu juga ga nyaman mas. Jadi yang pertama itu kompetensi yang sesungguhnya adalah rasa memiliki atau saling memiliki.. jadi satwa itu walaupun dia bekerja tapi anggaplah itu satwa dia yang peliharaan diurus dengan baik itu yang pertama kalau bekerja dengan alam. Kedua kedisiplinan.. itu
- P : okee



- N : kedisiplinan itu mengenai waktu masuk pagi kemudian time schedule mengasih makan, time schedule dia membersihkan kandang, time schedule dia eee memperhatikan dan berinteraksi dengan satwanya itu semua harus ada pakai disiplin
- P : okee
- N : kemudian yang ketiga itu adalah kejujuran itu karena yang dijaga ini adalah eee hewan-hewan yang bernilai juga begitu
- P : okee.. begitu.. ini kan yang dari tadi bapak ucapkan tentang softskilllah bisa dibilang softskill.. kalau semisalnya tentang pendidikan itu ada ga pak? Atau umur atau...
- N : untuk pendidikan.. oke kalau pendidikan itu minimal kita untuk pegawai staff biasa itu harus minimal SMA
- P : okee
- N : minimal SMA.. begitu tapi kalau untuk di tahap office atau tata usaha dia harus di sarjana, minimal D3, tergantung yang mana yang dibutuhkan.. begitu..
- P : kalau misalnya kalau tentang lama pekerjaan yang sebelumnya digeluti itu engga termasuk dalam ini ya pak ya?
- N : pekerjaan apa?
- P : yang sebelumnya pernah dia tempuh itu ga jadi..
- N : oohh latar belakang dia? basicnyaa?
- P : iyaa iyaaa
- N : eee jadi proses perekrutan karyawan itu kita ada tahapnya tes wawancara, kemudian ada tes praktek jadi kalau diaa.. kalau background-backgroundnya itu kita tidak menjadikan itu sebagai patokan, semakin ada background pengalaman dia bekerja di zoo di kebun binatang itu lebih bagus.. tapi kan untuk di Sumatera ini kan untuk orang pegawai zoo kan jarang jadi diperhitungkan itu kalau dia di perbankan, background di perbankan juga.. nah itu beda.. nah ee pada saat wawancara kita bisa lihat ee sejauh mana dia bisa memahami tentang perilaku satwa dan cara ia berinteraksi dengan satwa.. begitu.. disitu bahan utama kita pas penyaringan paling utama.. kemudian ada namanya praktek.. contoh kemarin kita membutuhkan karyawan di bidang kebersihan.. kami tes kamu bisa pegang mesin apa engga.. jadi kualifikasi dia sebagai pemakai mesin sudah terpenuhi kemudian eee apa namanya wawancara juga sudah dinilai bagus, kemudian harus praktek.. begitu..
- P : okee okee teruss kira-kira bapak bisa wawancara hari inni sampai pukul berapa pak?
- N : mau ketemu langsung ya?
- P : kalau ketemu langsung saya kurang bisa pak.. saya masih di Malang soalnya
- N : ohh haha masih di Malang.. saya kira sudah di Siantar.. yaudah gapapa lanjut aja
- P : kalau misalnya bapak ada waktu lagi misalnya kalau misalnya hari ini gabisa, besok mungkin disambung juga gamasalah kok pak
- N : ga masalah, tapi hari ini juga saya masih bisa
- P : oke, nanti kalau misalnya bapak ada kegiatan mendadak gitu bilang aja ya pak ya
- N : siaap
- P : oke.. selanjutnyaa ee.. nah tadi kan ada kompetensi-kompetensi standar tuh pak..
- N : hee ehh
- P : nah itu apakah semuanya sudah terpenuhi atau masih tetep ada ee misalnya para tenaga kerja itu masih belum memenuhi tapi tetap dimasukin gitu pak..
- N : eee kalau kita sekarang sih dalam proses perekrutannya itu yang diutamakan adalah.. eee dibawah saya yaa.. dibawah manajemen saya itu yang diutamakan adalah pada saat kita membutuhkan karyawan baru itu saya serahkan semuanya kepada koordinator untuk melakukan pengetesan.. nah setelah tahapan-tahapan semua terpenuhi baru dia bekerja.. dalam proses penyaringan 3 bulan itu kita lihat bisa diangkat apa tidak.. nahn kalau kita lihat dia bisa bekerja tapi masih belumm belumm ini belumm belumm bisa untuk keseluruhan gitu... anaknya bagus, tapi belum kena gitu.. apa ya mass.. belum dapat, belum

yakin bener kita untuk melakukan proses pengangkatan.. kita perpanjang lagi proses eee trainingnya..

P : okee berarti diperpanjang

N : iyaa 3 bulann atau apa gitu

P : awalnya 3 bulan pak?

N : awalnya 3 bulan.. kalau emang bagus bisa langsung diangkat.. makanya kalau seandainya kurang kita lakukan perpanjangan lagi.. nah dalam proses perpanjangan kedua, training kedua tiba-tiba dia memang diyakin bagus belum sampai 3 bulan juga kita bisa angkat, begitu juga sebaliknya.. dinilai tidak bagus tidak diangkat.. nahh kalau sudah 2 bulan sesudah dua kali melalui proses training.. tahap training itu kita belum yakin juga maka kita di cut untuk mencari kandidat baru.. begitu

P : oke.. ee kemudian mengenai jumlah tadi yang 92 itu pak.. apakah dengan jumlah sebesar itu sudah mumpuni untuk ee melakukan kegiatan operasional di taman hewan apa belum pak?

N : eee kalau ditanya mumpuni apa tidak, sebenarnya semakin banyak orang semakin baik.. tapi yang kita lihat itu adalah efisiensi.. jadi saat ini dengan 92 orang itu sudah sangat efisien.. sudah mumpuni dan saya bilang sih pas, jadi seharusnya satu orang itu pegang spesial kandang buaya saja misalnya seperti itu.. nah kandang buaya kita kan hanya 3.. jadi masih banyak waktunya terbuang untuk yang lain.. jadi kita tambah lagi ke kandang yang lain.. begitu, jadi dari tadi jam 8 sampai dengan jam 11, 1 orang itu harus bisa menyelesaikan kandang yang dia diberikan tanggungjawab.. prosesnya adalah memperhatikan satwa, membersihkan, memberi makan, kemudian berinteraksi.. begitu jadi sampai jam 11 proses pemberian makan itu harus udah selesai dan pembersihannya yaa.. setelah jam itu mereka berinteraksi sambil menunggu proses pemberian makan yang kedua.. itu di jam setengah 4 sore.

P : oke berarti menurut manajemen dari taman hewan juga jumlah yang 92 sudah cukup efisien ya pak ya

N : iya cukup

P : oke kemudian di THPS ini menyediakan pelatihan ga pada SDMnya yang sudah tetap itu pak? Apakah ada dilakukan pelatihan lagi ga?

N : kita juga yang namanya eee PKBSI yaitu Perhimpunan Kebun Binatang Seluruh Indonesia yang rutin hampir per 2 bulan atau 3 bulan mengadakan training. Contoh saya sendiri pernah ikut training waktu saya masih baru menjabat sebagai manajer di bulan 8 saya langsung ikut training banteng boundary itu saya berangkat bersama perawat satwa itu pelatihan tentang bagaimana cara menangani banteng, memelihara banteng, kemudian sampai dengan pengangkutannya apabila banteng tersebut ingin dilakukan breedingload atau dihibahkan atau dilakukan tukar menukar dengan lembaga konservasi lain itu ada juga pelatihan untuk pengangkutannya.. apa yang harus dilakukan, transportasi apa yang baik, itu semua ada

P : itu diselenggarakan sama taman hewan atau pihak ininya pak.. PKBSInya?

N : iya PKBSI yang kemudian ada juga dari eee pemerintah, yaitu dari BKSDA, dari Kementerian Lingkungan Hidup juga ada.. workshop-workshop yang kemarin dilakukan pemerintah tentang orangutan juga ada dan kita mengikut di Hotel Grand selama 3 hari. Karyawan kita berangkatkan kesana, itu perawat satwa khusus untuk orangutan dan primata.. begitu.

P : okee

N : kalau THPS sendiri begitu ada pelatihan, training dan workshop yang diselenggarakan.. kita selalu rutin ikut dan memberikan ee mengutus karyawan kita yang memang sesuai kompetensinya jadi bukan untuk perawat satwa dibagian ular dia datang untuk ngurusin babi rusa, tidak.. memang spesialis yang ada di kompetensi tersebut.



- P : berarti tadi yang disebutkan pegawai itu punya kandangnya masing-masing ya pak ngomongnya ya?
- N : punya, atau bahkan minimal yang berangkat itu ya dokter hewan dan koordinator perawat satwa karena koordinator kan membawahin semuanya, jadi merekalah nanti yang akan melakukan ini.. transfer ilmunya ke ini.. ke keeper-keeper atau perawat satwanya. Makanya kita lihat dari kualifikasi SDM tersebut, dia menjiwai satwa, dia tekun, dia ulet kerjanya, disiplin. Tapi kadang-kadang ada orang yang komunikasinya tidak terlalu baik, jadi ehh siapa yang siap training kita berangkatkanlah... koordinator sama dokter hewannya.. begitu..
- P : oke.. berarti di THPS secara internalnya ga nyediain ya pak, jadi Cuma ngikutin apa yang dibuat sama pihak-pihak eksternalnya gitu..
- N : yaa.. kalau itu, setelah dari sana yang sudah menjadi kebiasaan kita adalah perwakilan yang kita kirim wajib melakukan training secara global kepada seluruh perawat satwa atau bahkan karyawan.. begituu.. contoh kemarin yang saya ikuti has boundary, setelah selesai acara itu saya melakukan training secara global kepada karyawan. Jadi apa yang dibahas disana, materi apa yang dibahas disana itu saya sampaikan lagi ke karyawan.. begituu.. kita juga rutin sebulan sekali menghadirkan seorang tim ahli, tenaga ahli dokter hewan yang ee ternama, yang kredibel untuk skala Indonesia untuk tingkat nasional. Nah disitu diskusi bareng dengan beliau, bagaimana cara... apa kendalanya, kemudian jika gejala hewannya begini, apa yang harus dilakukan. Nahh itu semuanya kita bahas setiap satu bulan sekali.
- P : satu bulan sekali.. oke.
- N : iya karena kita sudah MoU dengan beliau.. nah ada juga dokter hewan yang spesial dihadirkan datangnya yaa disatukan kadang 3 bulan sekali, kadang 5 bulan sekali.. ada juga dokter hewan yang memang ee memiliki nama, bahkan dia sudah bertingkat internasional sudah sangat diakui untuk di bidang harimau sumatera itu dokter hewan wijaya itu kita hadirkan juga.. selama saya 9 bulan disini sudah 2 kali beliau kemari.
- P : oke
- N : begitu... jadi untuk pembekalan terus menerus selalu kita lakukan..
- P : baik.. mungkin ke pertanyaan selanjutnya ya pak ya
- N : hee eemm
- P : ee itu eee kegiatan operasional di THPS itu gimana pak mulai dari jam kerja, dari pagi itu ngapain aja?
- N : itu.. pertama tiap divisi beda-beda ya mas.. kalau untuk perawat satwa untuk keeper-keeper jam 8 dia masuk yang pertama kali dilakukan adalah memperhatikan satwanya.. jadi sebelum dia pulang dia liat dulu satwanya dalam kondisi baik atau gimana, kalau sakit langsung dikabarin, begitu dia masuk juga begitu.. pertama kali yang diperhatikan adalah satwanya..
- P : okee..
- N : apakah ada kelainan atau tidak, yang kedua yang dilakukan adalah pembersihan kandang.. sisa-sisa kotorannya satu malam itu kita bersihkan semua dibuat steril.. setelah steril dilakukan pemberian makan, jadi pembersihan kandang terus pemandian satwa yang bisa dimandikan.. contoh harimau itu kita semprot pakai air tiap hari
- P : oke
- N : dan untuk airnya juga kita kasih antibiotik terhadap jamur, terhadap kutu itu ada. Jadi air yang ia mandikan dengan air yang diminumnya itu tidak sama..
- P : okee..
- N : begituu.. setelah steril dilakukan pemberian makan, setelah pemberian makan, keeper berinteraksi dengan hewan.. kalau di hari besar atau dihari libur pengunjung ramai, beberapa perawat satwanya berjaga di depan kandang memperhatikan pengunjung, sperti pengunjung yang memberikan makanan yang bebas terhadap hewan , misalnya pengunjung

memanjat pagar itukan berbahaya sekali, kemudian di sore hari di jam setengah 4.. mereka sudah mulai pembersihan lagi kandangnya, kemudian memberikan makan sampai dengan jam 16.45, kemudian 15 menit dia memperhatikan satwanya lagi, sebelum dia pulang di jam 5.

- P : okee.. berarti jam 5 kegiatan dari para perawat sama keeper itu udah selesai ya pak ya
- N : sudah selesai.. begitu juga dengan kebersihan sudah selesai
- P : okee.. ininya sendiri bukanya jam berapa pak.. taman hewan..
- N : taman hewan sendiri buka dari jam 8 pagi
- P : jam 8 pagi sampai...
- N : sampai dengan jam 6 sore
- P : jam 6 sore..
- N : iyaa..
- P : senin sampai minggu?
- N : senin sampai minggu
- P : oke... pertanyaan selanjutnya eee berapa jumlah jenis satwa di THPS
- N : jenis satwa sampai dengan bulan januari itu 983 oo maaf yang januari 890 an
- P : sampai februari?
- N : 3 januari , bulan februari juga 892
- P : 892
- N : itu diluar jenis ikan
- P : ohh diluar ikan... oke..
- N : spesies ikan hahh.. untuk jumlah spesiesnya kita ada sekitar 234 kalau ga salah di jenis spesies
- P : oke... oke selanjutnya eee darimana asal koleksi satwa yang dimiliki THPS
- N : gimana bang??
- P : inii.. asal satwanya itu dari mana saja pak?
- N : ohhh... asal satwa itu bermacam-macam, pertama yang paling kita utamakan adalah endemik asli indonesia, seperti harimau sumatera, orangutan, kelinci eee kancil, sorry kancil, beruang, tapir itu hewan endemik asli indonesia, buaya itu yang paling kita utamakan, kemudian ada dari beberapa negara lain, seperti Afrika, kemudian kita ada dari Amerika Benua Amerika, juga ada dari Benua Eropa juga ada.. macam singa itu kan dari Afrika dan kita akan kedatangan Harimau Benggala dari India.. itu sedang dalam proses eee Inya Allah di bulan 3 atau 4 ini harimau tersebut akan hadir di Pematangsiantar..
- P : okee.. nah itu kan asal hewannya nih pak itukan dari Indonesia, dari Afrika nahh kemudian itu yang ingin saya tanyakan hewan-hewan itu datangnya dari mana pak, apakah dari pemberian, apakah dari tangkapan apa seperti itu bagaimana pak?
- N : pertama itu ada sumbangan dari warga
- P : sumbangan dari warga iyaa
- N : ada juga penitipan dari dinas BKSDA dari pemerintah dari Kementerian Lingkungan Hidup kan mereka dapat hewan sitaan hewan yang dilindungi tapi di pelihara secara ilegal tidak izin ditangkap dan diserahkan kepada kita
- P : oke
- N : kemudian ada juga kita eee pertukaran dengan lembaga konservasi lain contoh singa ingin kita tukar dengan singa yang ada di Jambi demikian mereka nanti akan sumbangkan kepada kita, kemudian ee apaa ada juga dari pribadinya ---
- P : pribadinya apa pak?
- N : pribadinya pimpinan.. jadi dia suka sama satwa terus beliau keluar negeri melihat ada satwa yang ingin dibeli atau dibeli dari orang lain eee itu dibeli yang tidak dilindungi yaa..
- P : okee
- N : baru kemudian dimasukkan ke dalam konservasi taman hewan begituuu

- P : okee.. berarti ada inii ada 4 ya pak yaa sumbernya.. dari sumbangan warga, dari penitipan dari dinas..
- N : pemerintah..
- P : iyaa pemerintah, kemudian ada dari pertukaran sesama konservasi
- N : iyaa
- P : baru yang terakhir dari pimpinan taman hewan sendiri
- N : iyaa
- P : oke pertanyaan selanjutnya di taman hewan itu ada museum kan ya pak?
- N : adaa
- P : iyaa koleksi yang dimiliki museum itu ada berapa banyak pak?
- N : koleksi di museum sampai saat ini kita ada sekitar 250 ekor dengan 100 jenis spesies
- P : okee..
- N : itu yang ada di taman hewan sendiri, belum lagi ada koleksi Pak Rahmat sendiri di galeri itu sampai dengan 1000 spesies dengan jumlah total hampir 5000 ekor
- P : itu tadi di mana pak?
- N : di galeri Pak Rahmat
- P : di galeri Pak Rahmat.. dimana itu?
- N : itu di Medan
- P : ohh di Medan
- N : tapi diluar manajemen taman hewan iyaa
- P : oke... kalau di museum itu asal-asal binatangnya dari mana aja pak?
- N : itu dari THPS sendiri
- P : oohh berarti dari hewan-hewan yang mati disitu langsung dimasukin ke museum?
- N : dilakukan air keras diawetkan
- P : diawetkan oke
- N : nahn paling adaa paling ada juga yang kita lakukan pertukaran juga jadi antar sesama eee museum konservasi.. jadi museum satwa itu juga termasuk dalam konservasi
- P : okee
- N : kita kemarin melakukan pertukaran dengan museum di Batu Secret Zoo
- P : ohh di Batu
- N : hee ehhh kita lakukan pertukaran begitu
- P : berarti yang dari sesama lembaga konservasi itu pak Cuma ada pertukaran, pemberian ga ada ya pak
- N : pemberian hibah ada
- P : ada? Tetap ada?
- N : hibah juga ada
- P : oke.. kemudian kalau misal yang dari warga itu pak ada ga syarat-syaratnya maksudnya untuk menyumbangkan hewannya itu kepada pihak THPS
- N : haa ahh
- P : syarat-syaratnya apa aja itu pak?
- N : ohh syarat-syaratnya pertama kita ga ada sih paling kalau ada warga yang mendapatkan hewa atau satwa liar yang didapat dari alam atau dipelihara dari kecil terus ingin disumbangkan eemm paling syaratnya kita lihat dulu hewanya apakah memang dibutuhkan tidak di taman hewan.. semisal ada warga yang bawa ular.. ular piton kan kita sudah banyak tuh.. ular sawah kita sudah banyak sudah sekitar 9 ekor jadi kalau disumbangkan lagi kadang-kadang kita terima untuk kita lepaskan di alam lagi
- P : ohh okee
- N : begituu.. ee jadi kriteria pribadi sih ga ada tapi yang jelas kita tidak boleh kadang-kadang ada warga yang datang untuk “kami menjual satwa kami” maka kita jelaskan lembaga konservasi itu bukan tempat untuk jual beli satwa

- P : ohhh berarti tidak dibeli itu pak
- N : iyaa.. ada lagi minta uang nih buat ular katanya dijual 200 ribu.. wah tidak bisa paling kita kasih biaya transport kamu dari mana... begitu .. contoh kalau kamu dari kisan kita kasih santunya 100rb atau 50rb gitu.. paling gitu aja, kita ga pernah melakukan jual beli. Jual beli itu untuk hewan-hewan yang sangat tidak dilindungi contoh kucing, kucing angora, kemudian kelinci itu kita lakukan jual beli..
- P : ohhh okee.. kemudian ini pak.. apakah pihak THPS itu membangun hubungan yang baik ga dengan taman hewan lainnya?
- N : ehkk harus.. kita harus menjaga hubungan baik dengan lembaga konservasi lain karena yang pertama itu adalah lembaga konservasi itu kan sering kita lakukan hubungan timbal balik yaitu transfer ilmu, pertukaran satwa... jadi dengan lembaga konservasi lain kita bukan menjalin hubungan yaa tapi harus menjalin hubungan baik dengan mereka... begitu..
- P : oke.. kemudian apakah satwa di THPS ini mendapatkan perawatan secara berkala pak?
- N : eee apa mas?
- P : ee apakah satwa di THPS mendapatkan perawatan kesehatan secara berkala pak?
- N : perawatan eee seperti apa
- P : eeee mungkin ada setiap sebulan sekali di cek misalnya harimaunya apakah masih sehat atau..
- N : itu tiap hari,, makanya kita punya dokter hewan yang selalu standby yang sudah menjadi karyawan kita jadi hewan-hewan itulah hewan-hewan yang diurusin oleh keeper atau satwa, dialah yang memperhatikan setiap hari apakah dia ada kelainan contohnya kok hewan ini ga seaktif biasanya, ini adalah kelainan terus makanannya kenapa engga habis itu bagian dari kelainan itu kita laporkan langsung ke dokter hewan... dokter hewan melakukan pengecekan begitu..
- P : okee..
- N : jadi kalau perawatan itu dilakukan secara berkala dari waktu ke waktu
- P : okee.. kemudian apa produk atau jasa yang ditawarkan THPS selain tadi ya karena sebagai kebun binatang pasti menawarkan hewan-hewan yang menarik untuk dilihat sama pengunjung selain itu ada ga pak yang ditawarkan lagi?
- N : yaa itu tempat pendidikan, jadi disetiap hewan kita selalu memberikan keterangan, jadi contoh ee harimau sumatera. Harimau sumatera ini berasal dari daerah sumatera, iya makannya ini dagingg hewan karnivora, dia bisa melahirkan eee dalam bentuk mamalia apaa melahirkan atau apa itu semua ada penjelasannya maka sebagai tempat lembaga edukasi pendidikan.. kemudian kita juga memberikan tempat yang nyaman untuk rekreasi bagi masyarakat makanya taman hewan selain tempat konservasi dan edukasi juga sebagai tempat rekreasi bagi keluarga makanya kita buat tempatnya yang indah taman-taman kita berikan yang indah, kemudian ada tempat fasilitas-fasilitas cemilan ada kantin-kantin cafe jual minuman, makanan ada juga di stan. Kita tidak boleh melakukan proses memasak di konservasi karena kalau memasak itu dapat mengganggu satwa karena satwa itu selain juga sensitif terhadap suara yang gaduh juga sensitif terhadap bau.. kita melakukan proses masak memasak kan tercium bau cabai jadi mungkin merasa terancam... begitu.. jadi kita tidak pernah melakukan proses masak-memasak
- P : berarti makanan instan semua ya pak ya?
- N : iya yang sistem rebus atau seduh begitu....
- P : okee berikutnya mengenai data pak eee jumlah pengunjung di THPS dari per 2015-2017 ada ga pak?
- N : kalau pengunjung dari 2015 2016 2017 untuk detailnya saya nanti saya bisa ini bisa kirim via whatsapp

- P : okee bisa pak kalau semisal nya belum ada di tangan bapak nanti di kirim aja ga masalah ya pak
- N : ada adaa di telepon... bentar bang inii bisa dibaca langsung kok.. sebentar yaa... oke untuk tahun 2015
- P : iyaaa
- N : sebentar ya... saya buka email dulu
- P : kalau semisal mau dikirimin lewat email atau apa juga gamasalah kok pak
- N : sudah sudah ada nih mas.. sudah langsung terbuka kok.. okee.. tahun 2015 itu kita 473.433 pengunjung secara keseluruhan..
- P : 473.433 iyaa yang 2016?
- N : yang 2016 ada 474.029
- P : oke yang 2016
- N : itu yang 2016
- P : ohh iyaa yang 2017
- N : yang 2017 kita ada kenaikan sekitar 18% yaitu menjadi 564.808
- P : oke...
- N : itu secara keseluruhan eee jumlah pengunjung
- P : okee dan selanjutnya ee program pemasaran apa yang sudah dilakukan sama pihak THPS
- N : program pemasaran..
- P : iyaaa
- N : program pemasaran itu.. sekarang ini kita tertolong adalah kebun binatang yang memang paling layak dan paling baik di Sumatera Utara itu adalah Siantar.. jadi kita tertolong dengan itu dengan brand itu, jadi masyarakat sudah sangat mengenal itu.. kemudian kita juga ada sosialisasi ke sekolah
- P : hmm sosialisasi ke sekolah ya pakk yaa
- N : hee ehh antar sekolah jadi tiap bulan itu punya sekolah mana di daerah mana yang ingin didatengin
- P : itu yang disekolah itu ngapain aja pak?
- N : itu menjelaskan ke siswa-siswa bahwa Siantar memiliki taman hewan yang bagus dan jumlah hewannya ini.. ehh sekian ekor, terus bahkan kita presentasi pakai power point dan bahkan ada ininya kalau memungkinkan kita pakai kayak boneka tangan kayak menceritakann... gitu..
- P : ookee okee
- N : cerita si kancil gituu gituuu.. jadi kalau mau tau tentang si kancil silahkan datang ke THPS bisa liat langsung kancil itu seperti apa begitu... kemudian juga kita seperti dulu pernah buat event dangdut dari dangdut akademi
- P : di taman hewannya ya pak?
- N : di taman hewan, kemudian kita juga kerjasama-kerjasama dengan instansi pemerintah atau dinas pendidikan untuk buat lomba lukis tingkat TK dan SD dan untuk orangtuanya kita dari pembelian tiket.. begitu..
- P : kalau dari media ada ga pak? Misalnya dari media radio itu dipasarin atau engga atau koran...
- N : kita surat kabar rutin contoh untuk di lebaran di Idul Adha di tahun baru bahkan untuk ada hewan-hewan yang baru dapat sumbangan aja langsung seperti kemarin di bulan lalu dapat sumbangan dari Aceh ular sepanjang 8 eee 9 meter dengan besarnya yang luar biasa besar ya kita panggil melakukan pers conference ke media
- P : ehheh berarti surat kabar itu selalu digunakan untuk menjadi sarana pemasaran ya pak ya?
- N : selalu selauu
- P : kalau dari yang lainnya ga ada ya pak ya? Mungkin dari media internet itu ga ada ya pak?



- N : dari media eee ada.. tapi untuk saat ini server kita lagi ada trouble jadi akses ke siantarzoo.com itu sedang tidak bisa kita lakukan adminnya tapi pengunjung luar bisa membuka itu dan melihat apa yang ada di situ
- P : apaa.. ada website khusus untuk taman hewan
- N : ada [www.tamanhewan.com](http://www.tamanhewan.com)
- P : tamanhewan.com?
- N : iya
- P : okee..
- N : kemudian ada siantarzoo.com ee siantarzoo.co.id sekarang websitenya tamanhewan.co.id
- P : okee... nah tadi dari semua program-program itu sama media-media itu apakah semua sudah terlaksana dengan cukup baik ga pak menurut bapak?
- N : eee masih perlu dilakukan peningkatan
- P : dilakukan peningkatan khususnya dalam hal apa nih pak? Apakah perlu menggunakan media-media yang lain, apakah media yang saat ini juga belum.....
- N : media televisi itu memang harus lebih ditingkatkan.. komersial.. biasanya televisi mengutip hal-hal yang lebih menarik contoh meliput kelahiran satwa-satwa langka seperti orangutan, harimau itu lebih menarik buat buat media televisi nahh makanya kalau ada hewan kita yang melahirkan yang langka-langka yang unik kita langsung kaabarin mereka untuk melakukan peliputan
- P : okee tapi untuk saat ini belum ada pak?
- N : untuk saat ini belum.. selama saya belum karena orangutan kita masih remaja, kemudian harimau kita belum ada yang lahir karena harimau kita juga memang ee harimau putih siberia kita itu udah terlalu apa namanya terlalu uzur ya
- P : terlalu apa pak?
- N : terlalu uzur, terlalu tua
- P : terlalu tua
- N : iya makanya kita lakukan peremajaan inya Allah nanti harimau Benggala remaja dua pasang akan hadir di kita
- P : okeee
- N : nah nanti kalau hadir inya Allah kita panggil media juga untuk datang.. di youtube kita channel chanel sudah banyak bahkan masyarakat sering ngevlog juga di situ
- P : ohh ada chanel youtube khusus taman hewan ada?
- N : taman hewan tidak.. tapi masyarakat sering ngevlog juga di taman hewan
- P : okee jadi bisa jadi sarana untuk pemasaran juga secara tidak langsung ya pak ya
- N : iyaaa
- P : iyaa okee.. kemudian segmen dari THPS ini siapa pak
- N : familiy.. jadi familiy dan saya bilang semua kalangan sih mulai dari dewasa, remaja, muda itu masuk semua segmen maka di THPS juga ada wahana permainan anak-anak seperti bianglala, kora-kora eee komedi putar, odong-odong eh bukan odong-odong sih helikopter, kemudian ada waterboom mini juga untuk anak-anak juga
- P : ooh berarti selain tempat konservasi ada juga tempat hiburannya ya di dalam taman hewan
- N : ada.. jadi tidak disatukan tempatnya di area sendiri walaupun masih dalam satu areal tapi kita buat akses khusus untuk kesannya jadi hewan-hewannya tidak terganggu begitu...
- P : okee kemudian THPS ini punya penghargaan gitu ga pak? Pernah dapat penghargaan ga?
- N : THPS ini mendapatkan penghargaan ee untuk rekor rekor ada tapi jatuhnya ke...
- P : bagaimana pak?
- N : ee sepertinya ke Pak Rahmat.. karena beliau kemarin mendapatkan rekor muri ada 5
- P : ohh jatuhnya ke pimpinannya bukan ke taman hewannya berarti pak

- N : karena yang kalau tidak salah kepemilikan beliau tentang museum.. jadi untuk taman hewan untuk rekor rekor itu juga tapi paling kita juga mendapatkan peringkat di secara nasional
- P : ohh berarti taman hewan itu ada peringkat-peringkat juga di Indonesia pak?
- N : ada
- P : ohh diperingkatin... di THPS peringkat berapa pak?
- N : peringkat B secara nasional
- P : peringkat B?
- N : iyaa
- P : ohhh okee peringkat A di Indonesia ada pak?
- N : ada seperti taman safari
- P : taman safari.. cuman itu aja pak?
- N : ada beberapa eee saaya juga kurang pasti kalau ga salah ragunan A, kemudian Bali zoo A
- P : penilaiannya bapak tau ga dari sisi apa pak?
- N : penilaiannya dari sisi pertama eee konservasinya fungsi konservasinya, kedua ada hewan-hewannya
- P : okee itu kalau misalnya saya tanya kenapa THPS bisa dapat B bukan A itu bapak bisa menjawab ga pak?
- N : eee sampai saat ini kendala kita itu adalah di lahan..
- P : okee lahan
- N : lahann.. jadi semakin luas kandangnya, semakin nyaman kandangnya itu dari segi ukuran nahh kita kan cuman punya 4,5 hektar itu dan kita tidak punya tempat jadi kita dapat A.. jadi kita sekarang membuat renovasi-renovasi kita juga kan punya kandang-kandang yang merupakan peninggalan zaman Belanda itu kita renovasi, seperti kandang harimau dari 3 kandang kita jadikan 1 kandang.. jadi yang awalnya luasnya cuman 5x12 meter atau 5x15 meter itu kita rubah menjadi 15x15 itu.. makanya kita terus berbenah berbenah dan memberikan yang terbaik
- P : oke untuk pertanyaan selanjutnya ya pak yaa.. iyaa mengenai bagaimana pengelolaan anggaran di THPS?
- N : pengelolaan anggaran atau dana itu sumber dana kita adalah dari pengunjung yang hadir, kemudian apabila ada sumbangan atau CSR dari pihak lainnya.. nahh dari jumlah pengunjung yang pertama kali kita perhatikan itu adalah kesejahteraan satwa, pakannya, kemudian keperluan-keperluan untuk hewannya, obat-obatan, antibiotiknya itu semua kita beli.. vitamin.. setelah itu semua terpenuhi baru ke operasional, mulai dari penggajian karyawan.. kalau dari operasional itu adalah biaya air PDAM, kemudian biaya listrik
- P : air dan listrik.. iya..
- N : baru kemudian penggajian karyawan, ATK, semuanya.. nahh dari jumlah pengunjung itu memang tidak semuanya sama, tapi kita kan ada bulan-bulan yang ee atau momen-momen yang spesial seperti Lebaran, Tahun Baru, kemudian Idul Adha, 17 agustus atau libur-libur nasional lainnya itu kan ada inii ada pendapatan spesial disitu.. nah disitulah maka menutupi operasional-operasional yang sehari-hari tidak sama adanya.. begitu jadi kita kelola hingga seluruhnya terpenuhi..
- P : berarti kalau dilihat dari dana sehari-harinya masih belum memenuhi ya pak yaa biasanya ditambah dari dana yang biasanya kalau ada hari-hari besar gitu?
- N : iyaah.. di hari minggu juga itu menjadi sumber pemasukan kita
- P : hmm okee.. selanjutnya sarana dan prasarananya pak secara lengkapnya aja.. apa aja yang dimiliki sama pihak taman hewan?
- N : sarana prasarana pertama kita juga memiliki akses untuk pengunjung disabilitas, kemudian kita memiliki toilet dilengkapi dengan toilet-toilet, dilengkapi dengan kantin



kemudian ditempatkan di aera family yaitu tanah kosong untuk tempat keluarga-keluarga berkumpul kemudian kita memiliki mushola

P : jumlah-jumlahnya tau ga pak?

N : iya??

P : kalau misal jumlah-jumlahnya bapak tau?

N : untuk toilet sendiri kita memiliki jumlah di... 7 toilet, mushola saat ini ada 3, kalau kantin kita punya di.. 5 yang berproses setiap hari, terus ada juga kantin di waahan permainan anak yang sedang kita renovasi yang mungkin akan kita cari penyewanya sudah beberapa, seperti CFC..

P : okee.. ada lagi pak?

N : eee kemudian kita memiliki wahana permainan anak, yaitu seperti yang sudah saya bilang ada kora-kora ada bianglala, kita juga punya waterboom mini untuk anak-anak..

P : itu semua masih berfungsi pak?

N : masih berfungsi, kita juga punya ada sepeda air

P : sepeda air iyaa.. sepeda air itu yang ditempat ada kolam-kolam ikan itu bukan sih pak?

N : iyaa iyaa benar.. kemudian kita juga punya ada tempat photo booth

P : ada photo booth juga?

N : iyaa.. pengunjung yang datang dapat langsung berfoto dengan satwa, seperti dengan burung yang bisa dicetak langsung.. kemudian kita juga ada studio 3D

P : studio 3 Dimensi? Studio 3 Dimensi itu seperti apa pak?

N : studio 3D eee seperti lukisan tapi satwanya itu apaa gambarnya itu seperti hidup

P : ohh iyaa maksudnya itu dalam bentuk lukisan bukan film-film bioskop gitu ya pak?

N : iyaa lukisan, bukan bukannya.. sama ada museum satu lagi..

P : iyaa museum.

N : di dalam kita juga ada teach corner jadi satwa-satwa yang bisa langsung dipegang oleh anak-anak seperti kelinci marmut kita sediakan

P : okee

N : iguanaa.. gituu

P : okee okee pertanyaan selanjutnya ya pak yaa... halloo

N : ehhh mas.. dilanjutkan besoklah yaa saya mau jalan mau balik nih

P : ohh iyaa gamasalah kok pak

N : mau sholat juga lagi

P : ookee pak

N : atau nanti kalau saya sudah sampai saya kabarin boleh dilanjutkan ngobrol ga kita?

P : ohhh sebisa bapak saja

N : iyaa nanti saya kabarin

P : okee okee.. terimakasih pak ya..

N : ini dengan mas Alexander anaknya Pak Hulman ya?

P : iya bener pak

N : eee senang berkenalan dan bisa apa namanya berinteraksi langsung dengan ee abang nih.. soalnya yaa saya taulah walaupun saya bukan orang Siantar, saya orang Lima Puluh, tapi bagaimana bapak dulu memperhatikan kita..

P : iyaa baik pak... nanti kalau semisalnya bapak sudah bisa dihubungkan kabarin saya saja ya pak

N : iyaa nanti saya kabarin lagi yaaa

P : sekali lagi terimakasih ya pak yaaa

N : iyaa mass sama-sama

P : mari pak..

N : iyaa..

## Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 1 (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)

### Keterangan:

1 = Narasumber 1 (Manajer Taman Hewan Kota Pematangsiantar)  
 14318 = 14 Maret 2018 (tanggal wawancara)  
 N = Narasumber  
 P = Penulis

### 1-14318

N : Iya Bang  
 P : Oh iya apa Pak ?  
 N : eh, gimana lanjut?  
 P : Lanjut aja ya, eiya kemaren kebetulan saya lupa ngomong sih Pak, apa latar belakang saya ke Bapaknya bikin judul saya ini, saya belom ngomong ya, kemaren ya?  
 N : ehh, kalo latar belakangnya belom, tapi ya tujuan itu ya udah ... kan mau buat ini kan  
 P : buat, iya....buat skripsi  
 N : eeh nah iya  
 P : nah ini pak sebenarnya ehh, kenapa saya milih judul ini tuh karena saya melihat ehh, perkembangan pariwisata di Indonesia ini kan cukup baik sangat baik bahkan ya  
 N : Iya ehh itu didapatkan dari apa, karena pada tahun 2017 itu eeh devisa tertinggi dari pariwisata itu didapatkan dari pariwisata itu nomer 2 dibawahnya CPO kelapa sawit dan itu sangat luar biasa,  
 N : Okeh  
 P : nah kenapa saya ingin memilih kota pematang siantar memang karena selain kota kelahiran saya juga tempat tinggal saya, eeh bapak kan udah pernah denger gak kalo tentang berita ini eeh pembangunan jalan tol ini Kualanamu  
 N : Iya  
 P : eeh Kualanamu sampai ke Parapat  
 N : Iya  
 P : nah itu kan kota Pematang Siantar kan terkenal karena kota, sebagai kota perlintasan atau kota persinggahan ya pak ya  
 N : Iya  
 P : nah jadi kalo misalnya jalan tol itu jadi pasti akan berdampak buruk mungkin kepada kota Pematang Siantar  
 N : Iya  
 P : nah jadi yang pengen saya teliti itu nah gimanasih caranya pihak THPS itu menanggapi keadaan-keadaan sekitarnya dari contoh keadaan eksternal tadi seperti pembangunan jalan tol itu kan pasti kan akan berdampak juga mau tidak mau atau secara tidak langsung akan berdampak juga pada perkembangan di eeh Taman Hewan juga kan pak ya  
 N : Iya  
 P : karena mengurangi, mengurangi ini kendaraan yang berlalu-lalang di kota Pematang Siantar kan  
 N : Iya  
 P : nah iya jadi eeh yang saya teliti disini tuh adalah lingkungan internal dan lingkungan eksternal dari Taman Hewan Pematang Siantar  
 N : Eeh  
 P : untuk menghasilkan suatu strategi yang bisa mendukung Taman Hewan Pematang Siantar untuk dapat berkembang gitu ya pak ya  
 N : oke

- N : Oke.eeh kalo begitu jadi begini (echh suara batuk) dengan adanya tol mungkin memang eeh salah satu sebagai ancaman
- P : Iya
- N : sebagai ancaman eeh destinasi wisata di Kota Pematang Siantar kenapa? Karena eeh Pematang Siantar kan selama ini sebagai kota persinggahan
- P : Iya benar
- N : eeh orang tujuannya mau ke Danau Toba nih, singgahnya ke pasti langsung ke Siantar gitu kan yaudah beli Ganda deh mampir ke Taman Hewan apa segala macem
- P : Iya
- N : eeh jadi gini kalau suatu ancaman itu coba kembali pola pikir nya tuh dibalikkan suatu ancaman kita rubah kita putar menjadi peluang kenapa selama ini kah salah satu eeh permasalahan juga ke Siantar Zoo itu adalah jaraknya yang terlalu jauh
- P : Iya
- N : ya kan mungkin dengan adanya tol bisa memangkas 50 % jarak waktunya gitu lebih efisien eeh waktu nya yang kesatu, yang kedua Siantar sendiri harus terus berbenah
- P : Oke
- N : dari hari kehari setiap saat untuk terus memberikan eeh segalanya, pertama adalah kelayakan Zoonya makanya saya bilang kelayakan Zoonya kadang-kadang sudah jadul kadang-kadang sudah tidak enak dilihat sudah tidak layak untuk observasi itu kita rubah semua
- P : Oke
- N : begitu, kedua kenyamanan untuk pengunjungnya, kenyamanan untuk pengunjung apa? Kita sediakan spot-spot untuk selfie, kita sediakan eeh tempat mereka untuk eeh berkumpul keluarga gitu kan
- P :Iya
- N : terus, eeh kita buat kita sediakan juga akses-akses yang bagus makanya Siantar kan sekarang kebun binatangnya walaupun naik turun tapi kita buat kayak labirin sistem jalannya kan
- P : Iya ya ya ya
- N : banyak jalan ahh
- P : itu biar apa pak ?
- N : itu biar supaya eeh pengunjung tidak menumpuk di satu area
- P : hmm okeh
- N : eeh jadi kita buat labirin nah walaupun kita memakai dengan keterbatasan tempat dan konsep yang sudah ada kita robah maksudnya kita manfaatkan itu kan kebun binatang siantar ini sudah ada ini dari jaman Belanda kan
- P : Iyayaya
- N : tempatnya begini bagaimana tempat yang begini kita buat lebih nyaman aja gitu
- P :Oke
- N : beda dengan yang saya bilang Batu Secret Zoo kan
- P :iyaya
- N : itu mereka membuat dari nol eeh mendesain jadi eeh panggil arsitek dari luar negeri bagaimana biar supaya Zoo ini lebih paling terbaiklah itu itu it's okay lah saya bilang kalo seandainya pengelola Batu Secret Zoo dikasih Pematang Siantar dikasih kelola Pematang Siantar belum tentu se bagus kita
- P : Oke
- N : itu karena dimana-mana itu merenovasi itu lebih mahal daripada membangun dari awal gitu,
- P : Oke

- N : gitu jadi kita kasih eeh fasilitas yang nyaman toilet yang bersih tempat yang eeh enaklah untuk pengunjung ada kantinnya juga laper gak ada masalah disitu gitu kemudian hiburan-hiburan juga bagus eeh wahana permainan anaknya paling tidak modernisasi wahana permainan anaknya sekarang saya juga sedang mencari eeh apa kayak bianglala dan permainan-permainan yang lebih modern enggak bekasan seperti pasar malam modelnya gitu
- P : oh iya iya
- N : betul eeh tempat pariwisata nah, tambah itu juga kita kasih segala fasilitas yang terbaik tapi dengan harga terjangkau gitu, jadi orang berfikir begini ah gua mau ke Danau Toba nih pulangnye mampir deh ke Zoo sekalian itu satu
- P : ehm
- N : yang kedua orang mau ke Danau Toba sebelum pergi mampir dulu deh ke Zoo, ngerti kan?
- P : Iyaya
- N : jadi mungkin yang dari Medan ke Danau Toba pengen nginep mungkin dia nginepnya di Siantar dulu pagi-pagi dia ke Zoo begitu masuk jam 8 pagi sampe jam 10, jam 10 dia ke Danau Toba, begitu nanti kita manfaatkan tuh jadi dengan adanya jalan tol yang jadi ancaman kita buat menjadi peluang, karena apa karena di Sumatera ini di Sumatera utara ini begitu orang pengen ke kebun binatang pengen membawa anaknya mengenal hewan itu yang diotak mereka pertama kali adalah Siantar itu yang paling utama yang harus kita pertahankan, saat ini iya tapi bagaimana cara kita mempertahankan itu terus meneruskan
- P : Iyaya bener
- N : begitu jadi
- P : balik lagi ke visi yang dulu itu selalu berkembang ya itu intinya ya pak ya
- N : iya selalu berkembang maka nya nanti kalo mas Alex bang Alex pulang ke Siantar mampir ke Zoo
- P : okeh
- N : terakhir kali abang ke Zoo kapan ?
- P : terakhir saya itu SMA pak
- N : SMA tahun berapa itu ?
- P : Tahun 2014
- N : aahhh ini udah 2018 abang dateng saya undang kita ketemu nih
- P : Iya
- N : pasti abang nanti terkejut ngelihat Zoo Siantar udah berubah dari 2014 terakhir kali abang datang
- P : Ohh siap pak
- N : ehh saya bilang selama 10 bulan aja hampir setahun saya aja udah ngebangun saya bilang udah ngebangun lebih dari 5 kandang
- P : hmm okehh
- N : mulai dari kandang yang besar sampe kandang yang kecil-kecil saya renovasi tuh lebih dari 5 saya bilang
- P : okeh
- N : dan itu dana nya gak ada yang murah saya buat standard semua, abang kapan libur?
- P : libur itu saya, nanti kalo selesai skripsi sih pak saya langsung pulang
- N : ohh gitu
- P : iya
- N : jadi lebaran ini gak ada pulang libur ?
- P : kayaknya mungkin udah selesai saya pak kalo ini, udah lebaran
- N : udah selesai itu ya?
- P : iya

- N : okeh, jadi nah Siantar ini juga per Maret
- P : iya
- N : mudah-mudahan insyaAllah minggu depan atau akhir Maret ini kita udah launching eehh mungkin satu-satunya kebun binatang, saya gak usah muluk-muluh nih lah ya yang ada di Sumatralah ya
- P : iya
- N : Yang dimasuki oleh salah satu restoran yang berstandar atau restoran yang punya nama di Indonesia
- P : Apa itu pak ?
- N : saya sudah lobby perusahaan restoran itu walaupun itu restoran biasa, maksudnya restoran-restoran yang eehh spesialis ya (bunyi sms masuk ) fried chicken
- P : oh iya
- N : eeh jadi kita sudah di sewa kantin kita sudah MoU dengan CFC
- P : oohh
- N : California Fried Chicken
- P : Tapi bukannya bapak bilang kemaren gak bisa ada acara masak-memasak di Zoo pak ?
- N : nah kita punya wahana permainan anak yang aksesnya tidak satu dengan Zoo
- P : okeh
- N : tapi wahana permainan anak itu adalah bagian dari Zoo
- P : okeh
- N : eeh satu kesatuan tapi tidak satu tempat yang dibatasi oleh jalan, eeh inget taukan ada terowongan yang kebawah
- P : iya tau
- N : aah disitu kita bangun kantin mereka masaknya disana semua
- P : ooh
- N : makanya di wahana itu kan ada keyboard
- P : okey okey berarti itu gak berpengaruh ke Zoo nya ya pak ya? Ke hewan-hewannya enggak?
- N : enggak enggak berpengaruh ke satwa karena dia diluar area kan ?
- P : ohh okey
- N : gak menempel
- P : memang udah di teliti tuh pak ? udah diperhitungkan ?
- N : udah udah udah bahkan kemaren kita berkehadiran, hari sabtu baru kehadiran owner Taman Safari Indonesia
- P : okey
- N : itupun cuman keliling bersama dengan Profesor Gono dan kawan-kawan Korwil kebun binatang untuk zona Sumatera dan Kalimantan, kemudian eehh apa nama nya kawan-kawan dari kebun binatang Bandung itu berkunjung ke kita. Mereka bilang sekarang Siantar itu udah jauh lebih baik dan lebih berkembang dengan kandang-kandang sudah direnovasi yang sangat layak dan sangat standar gitu
- P : Okeh
- N : itu kata mereka dan untuk untuk area masak-memasaknya udah kita kasih tau disini semua disini kita sediakan kantin berjejer ada beberapa kantin
- P : berarti memang udah ini pak ya udah diperhitungkanlah tentang masalah pembangunan tadi tuh eeh rumah makan itu restoran itu cepet saji tadi
- N : iyah (suara sms masuk )
- P : okeh
- N : sudah kita perhitungkan
- P : saya lanjut ke pertanyaan selanjutnya aja ya pak ya, sambungan dari kemaren ya?
- N : iya iya



- P : okeh, ditaman hewan kota Pemtang Siantar ini menggunakan teknologi yang cukup modern atau engga pak, atau ada teknologi yang bisa dikatakan cukup maju?
- N : belum belum, untuk teknologi yang modern kita selalu berbenah
- P : okeh
- N : jadi pas saya dateng itu CCTV ada tapi banyak yang mati
- P : oh CCTV ada tapi tidak berfungsi ya ?
- N : banyak yang berfungsi tapi tidak semuanya sekitar 40% lah
- P : okehh
- N : sekarang saya sudah panggil IT untuk memperbaiki itu
- P : iya
- N : dari 40 % sebelum Idul Adha ini ditingkatkan jadi 75%
- P : okeh
- N : setelah Idul Fitri mungkin ditingkatkan jadi 100% gitu nah setelah itu kan kita akan tambah lagi titik nya
- P : hmm
- N : jadi impian sayakan dari satu CCTV ke CCTV lain akan saling tehubungi
- P : iyah
- N : ya kan nah jadi kita eeh gak usah muluk-muluklah kita butuh modal juga disitu kan
- P : iyaiya
- N : kita kan selama ini eeh berdikari sendiri nih dengan tanpa bantuan manapun dari pemerintah juga tidak ada, jadi sistemnya dicicillah bang
- P : okee.. sedikit demi sedikitlah ya pak
- N : iyaa.. jadi sekarang sambil kita bangun apa namanya.. kandang, selain renovasi kandang kita juga bangun itu.. gitu..
- P : ohh okee oke.. pertanyaan selanjutnya ya pak
- N : iyaa
- P : oke mengenai pengolahan limbah di THPS itu bagaimana pak?
- N : kita ada namanya rumah kompos, rumah kompos itu kita kelola dan kemudian eee kita kirim ke.. ada namanya apa yaa... kita kan punya tanah juga tuh di daerah Tanjung Pinggir..
- P : okee punya tanah.. punya THPS?
- N : punya Pak Rahmat
- P : ohh punya Pak Rahmat.. iyaaa
- N : hee ehh itu kita tanamin sayur mayur, kacang panjang, timun, ubi singkong gitu kan... untuk makanan satwanya
- P : ohh iyaaa
- N : nahh kotoran yang sudah diolah di rumah kompos itu kita kirim ke sana
- P : ohh okee okee
- N : jadi kita kenakan memang satu orang untuk mengurusin tanah di Tanjung Pinggir itu untuk menjual ke Taman Hewan dengan harga yang miring karena dia ga kita gaji..
- P : ohhh begituu.. berarti hasil di situ bukan berarti milik taman hewan tapi dibeli lagi pak yaa
- N : tidak tidakk kalau memang kita gaji orangnya otomatis jadi milik kita kan... jadi sebenarnya back to backnya samalah gitu..
- P : iyaa okee okee.. rumah kompos itu letaknya dimana pak? Di taman hewan itu juga?
- N : ada di taman hewan
- P : okee okee.. ke pertanyaan selanjutnya ya pak yaa..
- N : iyaa
- P : okee menurut bapak tata letak dan lokasi di taman hewan itu sudah baik atau belum pak?
- N : tata letak di taman hewan itu sendiri eee begini.. sebetulnya kalau di tanya saat ini adalah efisien ga ada zoo di tengah kota? Sebenarnya kalau ditanya efisien, saat ini belum efisien

ya.. karena apa? Bakal mengganggu arus lalu lintas.. itu pasti.. tapi, eee Siantar saat ini, jantung oksigennya Kota Siantar itu yang paling utama itu adalah Siantar Zoo dengan segala pengijauannya..

P : oke

N : yakann? Nah yang kedua itu sudah direncanakan oleh pimpinan sendiri, Pak Rahmat untuk membangun area parkir yang dapat menampung ratusan mobil nanti.. area parkir yang bertingkat ee yang bisa sampai ke basement gitu sampai 3 tingkatan.. bisa dibuat muat motor juga disitu,, nah itu bakalan mengurangi eee tingkat apa yaaa ee ketergangguan jalan menuju lalu lintas di Siantar ke taman hewan kan?

P : iyaa iyaa

N : gitu jadi eee saat ini memang sedikit tertunda dulu buat parkirnya.. kenapa? Karena yang pertama masalah budget, kedua kita ada tujuan yang lebih mulia dulu kan, jadi pertama kita harus sejahterakan satwanya dulu nihh..

P : hee eh berarti bukan menjadi prioritas pertama dari taman hewan ya pak ya?

N : prioritas tapi belum saat ini.. kalau ditanyaa.. begitu

P : okee okeee

N : jadi prioritas kami.. kalau ada danapun nanti kita langsung jalan.. seperti ituu

P : okee.. nah itukan dari lokasi taman hewannya sendiri tuh pak.. nahh kalau misalnya letak kandang-kandanganya yang ini posisinya disini yang ini di sini sudah efisien belum pak?

N : eee dengan peninggalan Zaman Belanda ini.. dengan warisan zaman dahulu.. saya bilang sih sudah baguss.. sudah sesuai..

P : sudah sesuai... kalau ga salah tuh pertama kali masuk yang pertama dilihat itu ini ya pak yaa.. unggas-unggas yaa..

N : iyaa bagian burung..

P : ohhh bagian burung.. jadi tetaplah seperti itu posisi-posisi udah tepat pak?

N : karena area-area contoh area singa, area harimau itu kan sudah ada di sana mas.. yaa kan? Itu kan sudah ada di sana bang.. satu baris di ujung sana kan.. di ujung belakang.. jadi kalau seandainya itu kita pindah lagi, pertama kan harus eee.. ya ga efisienlah kena di budget dan segala macam kan? Jadi kita sesuaikan dengan peninggalan zaman dulu.. apa yang sudah ditinggalkan ke kita ya itu kita sesuaikan.. karena di sana sudah karnivora-karnivoraa.. karnivora semua

P : ohh berarti itu belum ada perubahan pak sejak dulu pak? Segala letak itu belum ada yang berubah?

N : sudah ada beberapa yang berubah... kalau dulu kann eee sudah ini sudah waktu abang kemari udah ada ini belum... udah ada kuda nil belum?

P : kuda nill... belum kayaknya pak

N : nah sekrang ada kuda nil..

P : hmm karena ditambah ada hewan-hewan baru itu memang juga harus ada dirubah sedikit ya pak posisi-posisinya

N : iyaa harus kita sesuaikan.. begitu

P : okee siapp.. pertanyaan ya pak yaa

N : iyaaa

P : itu mengenai eee apasih dampak positif dan negatif dari peraturan daerah sendiri bagi THPS?

N : eee dampak negatif sih saat ini saya belum bisa menjumpai..

P : ohh belum ada?

N : belum ada, karena ee saling ini.. komunikasi, koordinasi dan sinkronisasi antara pemerintah dan taman hewan itu saling mendukung, saling mensupport

P : kalau positifnya pak.. apa kira-kira? Di bagian mananya pak? Contoh perdanya juga kalau bisa mungkin bapak ada yang tahu?



- N : positifnya itu.. begini, saya kurang pasti yaa kalau ga salah tahun 2016 eee setelah diadakan lagi MoU antara taman hewan dan Pemko bahwa taman hewan wajib memberikan kontribusi wajib bulanan kepada pemko..
- P : okee okee
- N : nahh saya gatau besarannya itu boleh disebutkan apa tidak.. tapii.. adalhh gitukan.. tapi kalau misalnya abang mau cari tahu besarannya.. saya ga tahu nih etikanya gimana nih.. tapi silahkan aja buka atau tanya ke pihak Pemkonya
- P : okee siapp
- N : itu ada kontribusi kita tiap bulan, kemudian ada pembagian keuntungan tiap tahun 10%
- P : pembagian keuntungan.. oke..
- N : hee ehh.. nah dengan begitu juga eee saya bilang yaa ditanya memberatkan sih engga terlalu lah.. ada sih ada, tapi yaa saya bilang masih sesuai lah gitukan
- P : ohhh okee
- N : sesuai antara taman hewan dan pemko saling supportnya disitu masih bagus sih.. jadi ee karena kita juga tidak meminta apa namanya.. tidak minta subsidi dari pemko tiap bulan gitu kan.. jadi saling.. saling mendukung lah bang
- P : ohh okee pak.. berarti itu masih belum bisa dikatakan negatif lah ya pak yaa... masih wajar lah masih dalam batas wajar lah
- N : iyaaa
- P : okee okee.. pertanyaan selanjutnya, menurut bapak itu siapa sih pesaing utama dari THPS?
- N : pesaing utama dari THPS.. pesaing ancaman kali yaa.. kalau posisi SWOT ancaman ya?
- P : bisa dibidang ancaman, bisa dibidang peluang juga sih pak
- N : kalau pesaing sih.. di Siantar sendiri ga ada..
- P : ohh di Siantar ga ada
- N : ga ada... ohhh bang paling begini.. pesaing-pesaingnya tempat-tempat wisata yang ada di apaa.. tempat wisata yang lain
- P : okee
- N : sekarang begini.. seorang kepala keluarga ingin membawa keluarganya berwisata..
- P : iyaa
- N : yakaann.. dia punya uang 500ribu, dia punya anak 3 istri 1, jadi total 5 orang mereka.. kalau dia datang ke taman hewan.. untuk beli tiketnya aja 25ribu berarti 125 baru habis.. nahh untuk 2 bulan atau 3 bulan ke depan anaknya pasti bilang “Pa liburan lagi yuk” gitu kan?
- P : iyaa iyaa oke
- N : nahh ada waterboom di Siantar yaa kan?? Harga tiketnya 50ribu masuknya
- P : okee
- N : okeee.. nah pasti respon orangtuanya “ ke taman hewan yuk” gitu kan?
- P : hmm okee
- N : nahh karena apa? Setengah dari harga masuk ke water boom itu apaa ee biaya masuk ke waterboom Cuma setengahnya itu untuk masuk ke taman hewan.. kan di taman hewan juga ada waterboom ini
- P : Oke
- N : apa kata sih anak ? bosan ah pah....ke waterboom ah pah? Gitu
- P : okeoke
- N : ee gak kan taman hewan ada waterboomnya, kan kemaren udah yaengga, seluruh taman wisata yang ada di taman hewan apa yang ada disekitarnya itu merupakan salah satu ancaman
- P :oke

- N : salah satu pesaing, tapi ya ee minimal pesaing itu bukan menjadi faktor utama sebagai kelemahan kita, gitu kita tetap unggul dalam segala hal, jadi pesaing-pesaing itu akan cepat dari peringkat dibawah taman hewan
- P : oke, nah kalo misalnya gitu pak, misalnya saya tanya nih apa yang membedakan taman hewan kota pematang siantar dengan taman hewan yang lain
- N : tempat lain itu yang ...
- P : bisa dibilang apa yang bisa membedakan dan taman hewan kota pematang siantar ini unik apa pak ? beda dengan yang lain itu apa ?
- N : pertama itu, kalo saya bicara sumatera utara ya
- P : oke
- N : yang unik itu anugerah terindah itu adalah pohon-pohon besar, pohon-pohon yang rindang, yang rimbun yang ada ditaman hewan sendiri. Jadi orang datang ketaman hewan ini gak terkesan gersang
- P : oke
- N : kedua, kita punya areanya itu, saya bilang seperti labirin, jadi pengunjung tidak bosan, pengunjung tidak berasa stagnan, tidak berasa jenuh kalo jalannya lurus-lurus yakan jenuh kan ?
- P : eeh iya dibikin agak memutar apa giman gitu pak ya
- N : iya, jadi buat seperti labirin kita, dan itu untuk tingkat di suatera utara ya saya bilang, kalo tingkat batu secret zoo sama ya, cuman mereka agak lebih modern aja
- P : oke
- N : ketiga, kita masih pasang fasilitas yang kita lengkapi dan sarana toilet pun kita bisa dibilangsih untuk sumatera yang paling the best tuh bahkan kita bisa bersaing dengan jawa
- P : untuk ?
- N : untuk sarana toilet, kualitas kebersihan toilet itu kita bisa bersaing dengan jawa
- P : oke
- N : berkunjung ke batu secret zoo ke taman safari, masih bagus kan kita malah, saranaprasarana yang sangat layak yang sangat modern maksudnya sangat nyamanlah
- P : eeh
- N : kemudian ee apa ya, kita tuh salah satu kebun binatang tertua tapi tidak berkonsep jadul
- P : hmm oke
- N : begitu
- P : oke berarti ada 4 itu pak ya
- N : iya
- P : berarti pohon-pohon itu emang dari dulu adanya pak ya?
- N : sudah tua bang
- P : oh udah tua ya
- N : udah puluhan tahun pohon-pohonnya, kan kita punya pohonnya besar-besar
- P : iyaiya, oke ke pertanyaan selanjutnya pak ya
- N : okeh
- P : ini tentang keberagaman budaya sih, apakah keberagaman budaya di kota pematang siantar misalnya dari ras suku dan agama yang ada dikota pematang siantar, itu ada memiliki dampak gak ke taman hewan pematang siantar, misalnya ada karena punya kepercayaan ini jadi agak menghambat atau bahkan mendukung seperti itu pak ?
- N : enggak ada sih bang
- P : gak pernah ada ya ?
- N : karena, anugerah yang pernah adakan siantarkan salah satu kota yang paling toleransi se indonesia
- P : okehokeh
- N : jadi kita berdampingan, jalan bersama dengan perbedaan suku agama dan ras

- P : okeh
- N : itu gak pernah jadi masalah gitu ,karena kita berfikirnya satu untuk kemajuan taman hewan itu sendiri, jangan pernah menyinggung masalah agama agama suku dan ras gak pernah kesitu sama sekali
- P : okeh, selanjutnya ini pertanyaan yang langsung keintinya aja pak ya
- N : iya
- P : menurut bapak apa kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman yang dimiliki taman hewan kota pematang siantar saat ini, dari internalnya aja pak ya kekuatan dan kelemahan taman hewan kota pematang siantar itu apa saja pak
- N : kekuatan, untuk internalnya tadi saya sudah bilang, ee ya kekuatan kita itu pertama dari segi alam, alam yang dimiliki taman hewan itu saya bilang hijau, kita itu teduh, taman hewan tuh teduh, hijau , rindang dan cuaca sintar juga gak terlalu panas kan
- P : iya oke
- N : itu yang buat kita nyaman, itu kekuatan kita, salah satunya kemudian kita juga punya hewan yang banyak
- P : oke
- N : untuk sumatera utara paling lengkap itu kita
- P : disumatera utara
- N : iyah, sepertinya ya..
- P : ada berapa taman hewan di sumatera utara pak ?
- N : saat ini ada 2
- P : oh sama medan ya
- N : sepertinya, makanya saya gabisa menjudge juga sepertinya kita terlengkap, jenis hewan dan jumlah hewannya. Kedua
- P : ketiga
- N : engga, kekuatan dulu nih masih kekuatan, ketiga kita juga apa ya taman hewan itu lebih layak untuk dikunjungi karena banyak perubahn-perubahan dan inovasi- inovasi yang sudah dilakukan, mulai dari fasilitas-fasilitasnya, ada wahana bermain anak, kita punya tempat untuk berkumpul keluarga, kita punya kandang-kandang yang terbaik
- P : berarti kekuatannya itu balik ke inovasi yang selalu berkelanjutan
- N : okeh, kalo kelemahannya
- P : eeh
- N : kelemahan taman hewan kota pematang siantar itu, saya bicara kelemahan taman heawn dari dulu susah ya, ee karena dari segi harga menurut saya sih terjangkau, menurut orang lain enggak tau
- P : atau mungkin menurut bapak masih kurang yang dipunyai dari pematang siantar itu masih kurang tadi lahan parkir juga bisa dikatakn kelemahan
- N : oh iya, kita belum memiliki lahan parkir sendiri, saat ini lahan parkirnya dikelola oleh ee bikan pemerintah jugasih mungkin mereka dari pemerintah, dari keterbatasan hewan kita belum memiliki, dengan keterbatasan lahan kita belum punya lahan parkir sendiri, kemudian ada beberapa hewan yang masih belum kita lengkapi seperti gajah
- P : okeh
- N : kelemahan gajah kan salah satu icon,orang pasti nanya kan ada gajah gasih ?
- P : okeh
- N : kenapa kita gak punya gajah , karen akita gak punya lahan juga
- P : oh iya balik lagi ke lahan berarti semua ya
- N : iya betul itu kelemahan kita
- P : ada lagi gak pak kira-kira ?
- N : kebersihansih saat ini saya bilang masih terjaga dengan baik ya,, ohh itu harus dari internalnya ya ?

- P : iya dari internalnya, ada yang eksternalnya emang pak ?
- N : itu ajasih yang internalnya
- P : menurut bapak kalo yang eksternalnya tadi kayak gimana pak ?
- N : pengunjung yang sangat tidak bisamenjaga kebersihan
- P : oh okey
- N : karena ada tong sampah kalo saya bilang sudah lengkap, jarang tong sampah dari satu titik ke satu titik cuman 10 langkah, bahkan didepan saya itu, nanti kalo abang kesini nanti saya ajak keliling, disebelah ada tong sampah jatohon sampah dibawah padahal dia tinggal rentangkan tangan sudah sampai kebawah
- P : itu udah termasuk ancaman
- N : itu termasuk ancaman apa kelemahan ?
- P : eiya kita masih ngomongin kelemahan, tadi kalo dari pihak ini nya itu bukan termasuk kelemahan dari kita
- N : ohh iya itu kelemahan eksternal, kemudian apa peluang ya?
- P : ancaman juga bisa pak ancaman dulu
- N : ancaman kita dari internal ya ?
- P : ancaman itu dari luar pak
- N : oh acaman dari luar yaitu tempat-tempat wisata yang tadi area sekitar taman hewan
- P : adalagi gak pak? Misalnya masalah harga udah paling pas gitu
- N : kalo saya bilang si itu udah paling tepat masuk kedalam liat binatang
- P : dengan membayar 25.000 itu kita dapet apa aja sih pak? Itu masuk ke wahana itu bayar lagi apa engga?
- N : kalo untuk main lagi mereka bayar lagi
- P : per wahana ?
- N : ee iya, itu bayar lagi tapi kan untuk harga kan gak terlalu mahal, kalo ditotal-total sih untuk permainan yang ada sekitar 50 ribu totalnya, itu udah buat semua permainan yang ada
- P : jadi dengan modal 50 ribu itu udah semua permainan yang ada
- N : karena 50 ribu udah cukup besar maka nya kita buat 25 ribu masuknya
- P : okeoke kalo peluang pak gimana? Peluang peluang kira-kira peluang yang dimiliki taman hewan pematang siantar ini, misalnya perkembangan dari ini meningkatnya pendapatan dari warga pematang siantar sendiri atau seperti apa?
- N : peluang lebih ke internalnya ?
- P : peluang itu ke eksternal, jadi kalo misalnya ada tamanpematang siantar ini, kayaknya sekarang ini gajah lagi terkenal banget nih sekarang apa kita coba masukin seperti itu pak
- N : jadi begini untuk peluangnya, kita juga ada kerjasama-kerjasama dengan beberapa-beberapa perusahaan yang ada di siantar
- P : untuk ? ya lanjut pak
- N : itu bagian dari peluang kan? Hotel Sapadia, Hotel Horison terus ee apalagi ya, terus paradep itu dengan mereka menggunakan itu diskon 20 persen
- P : okeh, menukarkan tiket dari hotel, dari hotel itu udah dapat tiket berarti pak ?
- N : ee bukan tiket , cukup tunjukkin bukti booking gate dia akan dapet diskon taman hewan jadi kerjasama dengan travel, kerjasama dengan hotel-hotel dan ee apa nama nya hotel-hotel di siantar dan sekitarnya, nah sekarang sedang diijazati bekerja sama dengan ramayana
- P : ramayana dalam bentuk apa pak?
- N : kartu ramayana itu masih dalam peninjakan ya, dan bahkan kita masih proses negosiasi, dan peninjakan juga kerjasama tukar poin telkomsel itu
- P : telkomsel ? oh tukar poin untuk dapat potongan juga ?
- N : masuk taman hewan
- P : ohh oke oke, ada lagi pak kira-kira ?

- N : kita juga ada kerjasama dengan internal perusahaan kita sendiri, contoh beli tiket masuk galeri pak Rahmat museum itu
- P : iya museum yang di Medan ya?
- N : dapatkan diskon tiket masuk 20% ke taman hewan pematang siantar dan sebaliknya
- P : beli tiket taman hewan pematang siantar dapat potongan juga di galeri, oh okeh
- N : begitu
- P : udah begitu aja ya pak ya?
- N : kalo saya bilangsih penjajakan penjajakan itu jangan ditulis dulu yaa masih dalam wacana
- P : okeh okeh
- N : jadi mungkin bisa diterapkan setelah tahun ajaran baru kali ya setelah lebaran itu baru bisa kita terapkan kemudian nanti saya akan ajak kerjasama dengan destinasi-destinasi wisata yang dijajakan itu waterboom waterboom tempat-tempat lain bahkan bisa jadi tempat-tempat makan dari CFC, KFC kayak gitu kan
- P : iya iya
- N : tunjukkan struk pembeliannya atau beli CFC jatah 100 ribu dapatkan 5 kupon diskon masuk taman hewan
- P : okeh
- N : gitu, nanti bisa diskon masuknya itu dimasukkan ke KFC, atau gimana nanti bisa kita ajak kerjasama lagi ahh dapat kita ajak kerjasama dengan bank-bank juga bisa kita laksanakan, tapi itu saya bilang belum karena saat ini kita ada program spesial tuh, tapi nantilah saya ceritain lengkapnya
- P : okeh okeh, bisa lanjut aja ya pertanyaannya ya pak ya ini pertanyaan terakhir sih
- N : iya
- P : kendala apa ajasih yang sering mengena di taman hewan kota pematang siantar
- N : kendala
- P : masalah yang sering aja ada selalu pasti
- N : okey pertama adalah apa ya kebersihan ya
- P : yang tadi juga bisa
- N : pertama pengunjung kita tuh sangat, warga sumatera itu sangat tidak sadar kebersihan jadi mereka abis makan eskrim, sepertinya kayak anti sekali tinggal beberapa detik menuju tong sampah yang ada didepan dia, begitu habis eskrim itu detik itu juga plastiknya dibuang ditempat itu juga ia menelen eskrimnya terakhir
- P : terus itu gaada penanggulangannya gitu pak atau ada misalnya di pohon ada papan peringatan ada gak disitu ?
- N : himbauan sudah ada buang sampah pada tempatnya, terimakasih untuk tidak membuang sampah sembarangan gitukan, tapi sifat manusia ini kan dibilang dilarang buang sampah sembarangan, kata-kata dilarang itu kayak anti sekali kan tidak ramah terhadap pengunjung, jadi dilarang itu kita hindari kita ganti dengan terimakasih untuk tidak membuang sampah sembarangan
- P : oke itu satu,
- N : yang kedua masih tentang kedisiplinan pengunjung yaitu kita sudah buat juga himbauan tolong jangan, apah terimakasih untuk tidak memberikan makanan hewan yang bukan makanannya, tapi pada saat dia jalan dia lewat dia pegang ciki nih dikasih ke orang utan ke primata ke kera ke kudanih juga bahkan gitu. Dia pegang ciki udah jelas kita kasih tau gitu. Tapi ya itu budaya masyarakat kita
- P : hmm oke
- N : kedua kita punya sungai, kita selalu bersihkan kebun binatang itukan punya sungai ditengah-tengahnya kan
- P : iya tau tau



- N : kita selalu bersihkan bahkan dari atas itu yang dari luar zoo itu selalu membuang sampah kesungai, sungainya bisa jadi banjir dulu itu kejadian dulu sempat buaya lepas kan
- P : ooh buaya lepas itu ya
- N : karena apa ? banjir jadi sampai, saya sudah bilang ke pimpinan pak Rahmat, bahkan sudah dipanggil juga arsitek tapi sampe sekarang belum ketemu masalah itu
- P : belum ketemu apa nya pak?
- N : belum ketemu solusinya
- P : belum ada solusinya sampe sekarang ?
- N : belum ketemu
- P : tapi sudah diupayakan lah pak ya ?
- N : kesadaran masyarakat sih yang paling utama, tolong jangan buang sampah kalian itu disungai
- P : karena jadi daerah aliran sungai juga sampai ke taman hewan ya pak ya ?
- N : taman hewan bahkan sampai sungai babolon kan? Sungai babolon alirannya ke laut lagi
- P : iya iya
- N : dampak tersebar itukan luar biasa sekali
- P : ada lagi pak? Halo ? yang belum lengkap yakan tapi sedang kita lengkapi perlahan-lahan gitu.. contoh untuk saat ini kendaraan angkutan sampah kita butuh penambahan.. sudah kita ajukan, sudah di acc jadi tinggal bulan depan kalau ga ada kendala dan halangan sudah kita lengkapi.. gitu..
- P : kendala dari ini ga ada lagi pak? Kendala dari tenaga kerja sendiri mungkin yang sering telat datangnya
- N : engga kalau tenaga kerja sendiri yang kedisiplinan itu kita sudah sudah buat peraturan jadi pekerja yang datang lewat 10 menit dari jam 8 itu kehilangan uang makan.. iya kemudian 3 kali dia dalam sebulan telat uang makannya selama sebulan akan hilang gitu.. jadi sudah kita buat aturan-aturan kaya gitu sih
- P : okee okee.. saya kira itu dulu buat hari ini pak?
- N : siapp..
- P : iyaa jadi kalau misalnya nanti ada data yang masih kurang saya bisa menghubungi bapak lagi engga?
- N : bolehh
- P : makasih ya pak yaaa
- N : sama-sama bang
- P : sukses terus ya pak buat taman hewannya
- N : amin sama-sama bantu kami juga untuk menjadi lebih baik
- P : iyaa siap siap terimakasih pak
- N : sama-sama
- P : iyaa marii
- N : mari bang...

## Lampiran 6 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 2 (Pekerja/Pegawai Outlet di Taman Hewan Kota Pematangsiantar)

### Keterangan:

2 = Narasumber 2 (Pekerja/Karyawan Outlet)  
 23418 = 23 April 2018 (tanggal wawancara)  
 N = Narasumber  
 P = Penulis

### 2-14318

N : halo selamat sore..  
 P : halo selamat sore..  
 N : iyaa..  
 P : iyaa.. bisa tau dulu ga nama mbaknya siapa?  
 N : nama saya Jeni  
 P : oke iyaa... mbaknya sebagai apa di situ?  
 N : ee apa.. saya sih dari perusahaan PT. Pioneerindo atau CFC yang bergerak di bidang restoran..  
 P : ohh.. oke saya cuma ada bebera pertanyaan aja sih mbak.. cuman ada 10 pertanyaan aja  
 N : ohh iya bolehh  
 P : nahh bisa dimulai aja yaa..  
 N : iya..  
 P : pertanyaan pertama itu, eee bagaimana sih pendapat anda mengenai THPS saat ini?  
 N : kalau saat ini saya bilang sih udah apasih.. udah termasuk ada perubahanlah sedikit lebih bagus sedikit kan mereka juga ada renovasilah sedikit demi sedikit.. gitu.. cuman udah lebih baiklah sekarang..  
 P : jadi kalau dibandingkan dengan dulu masih terlihatlah... perubahannya itu selalu terlihat?  
 N : iyaaa.. kalauu kalauu dulukann kaya apasih.. perubahannya itu kayak misalnya dari kandang-kandanganya gitu kan.. sekarang udah lebih banyak.. ada museumnya juga.. udah ada perubahan meningkatlah gituu..  
 P : ohhh oke-oke selanjutnya ke yang kedua ya mbak yaa..  
 N : iyaa..  
 P : oke.. apakah pihak manajemen dari taman hewan memiliki hubungan yang baik dengan instansi atau pegawai outlet  
 N : ohhh baik baiikk.. baik sekali pun..  
 P : eee hubungan yang baik itu seperti apa maksudnya mbak?  
 N : eee misalnya setiap ada yang misalnya setiap ada kamilah.. kami ini kan buka event nih.. kalau ada sedikit masalah mereka langsung perbaiki.. misalkan air kami mati dan segala macam.. ya merekalah langsung bergerak cepat untuk memperbaikinya, istilahnya yaa seperti itulah bentuk baiknya mereka itu.. begitu..  
 P : okee okee selanjutnya yaa..  
 N : iyaa..  
 P : oke.. apakah koleksi satwa di THPS sudah cukup banyak atau lengkap?  
 N : untuk sementara ini sih yang saya tahu sih banyak dan cukup lengkap sih..  
 P : taunya itu karena membandingin atau apa mbak?  
 N : dari yang saya lihat sih.. Cuma dari yang saya lihat sih cukup banyak dan cukup lengkap gituu..  
 P : ohh okee berarti udah sesuai sama kalau misalnya ada orang-orang yang datang itu udah mendapatkan inilah yaa.. eee udah paslah dengan harga masuk itu udah pas menurut mbak?



- N : udah pas kalilah ya menurut saya yaa..
- P : okee.. terus pertanyaan selanjutnya ee apa pendapat anda mengenai tenaga kerja yang dimiliki oleh taman hewan?
- N : kalau menurut saya sih mereka baik juga dan ramah gitu terhadap pengunjung
- P : baik dan ramah.. kalau misalnya tentang pekerjaan mereka merawat hewan itu apakah sudah sesuai apa gimana menurut mbak?
- N : sesuai.. saya kan juga nanya-nanya kann.. ya sesuaiilah mereka juga mengikuti peraturan sih cara mengurusnya seperti yang diajarkan ke mereka.. gitu..
- P : ohh berarti selalu sesuaiilah apa yang dilakukan mereka sama yang dibilang sama atasannya selalu sesuai gitu?
- N : iyaa selalu sesuai..
- P : okee.. kemudian apakah sarana dan prasarana di taman hewan sudah cukup memadai?
- N : kalau untuk saat ini sih.. sudah cukup memadai..
- P : kenapa mbak bisa bilang gitu?
- N : karena kan yang saya lihat yaa untuk tempat duduk pengunjung, juga ada tempat istirahat yang misalnya untuk satu keluar ramai-ramai nih datang kan itu juga udah tersedia.. isitilahnya udah terbilang lengkaplah..
- P : ohhh okee..
- N : sama toilet juga ada di setiap titik..
- P : ohhh toilet juga udah cukup yaa..
- N : toilet juga udah direnovasi merekalah jadi lebih baik dan lebih bersih lagi sekarang
- P : ohh bersih.. toiletnya juga bersih?
- N : iyaa..
- P : ohh okee okee kemudian mengenai ini.. apa pendapat anda mengenai letak dan luas THPS. Letaknya di posisi tengah kota itu udah menurut mbak itu gimana?
- N : kalau menurut saya sih sesuai kali karena kan apalagi di tengah-tengah kota gini, misalnya orang kerjanya ke Siantar itu udah pasti yang otomatis yang pertama kali pergi ke taman hewan karena dia kan gampang dijangkau gitu loh jaraknya..
- P : ga masuk ke dalam-dalam gitu yaa maksudnya..
- N : iyaaa.. karena kan dia misalnya “pak ke Siantar yaa yauda deh ke taman hewan” pasti anak-anak langsung kayak gitu karena jaraknya juga ga terlalu masuk-masuk ke dalam..
- P : hmm okee okee.. kalau misalnya luasnya mbak.. setahu saya itu kan luasnya ga terlalu besar kan taman hewan itu
- N : kalau ga salah sekarang 4 hektar lebihlah..
- P : iyaa.. kalau dibandingin sama taman hewan di Medan itukan jauh lebih besar yang di Medan tapi..
- N : kalau di Medan sih di Medan kurang tahu saya, cuma kalau di sini sih udah udah lumayan..istilahnya pengunjungnya juga kalau terlalu luas kali cape juga kan.. Cuma ini kalau luasnya segini juga udah terbilang cukuplah.. udah gitu kan setiap titik itu ada berbagai macam binatang yang.. apalagi disini sekarang udah ada wahana bermainnya gitu.. misalnya untuk anak-anak.. ada kolam renang.. jadi udah terbilang lengkap gitu.. istilahnya taman hewan itu bukan cuman apasih melihat bintang aja.. tapi untuk bermain untuk anak-anaknya juga ada udah lengkap semua gitu..
- P : ohh karena ada wahana itu aja yaa?
- N : iyaaa.. wahananyaa..ada kolam renang..
- P : kalau CFC ini mbak bukanya dimana aja mbak? Di wahana-wahana itu apa di daerah ininyaa..
- N : kalau CFC buka di dua titik, yang pertama di wahana yang satu lagi di rumah pohon di dekat kandang buaya..
- P : ohh emang itu bisa buka di dekat-dekat eee binatang itu emang bisa dibuka tempat makan?

- N : eee kami kan buka aja Cuma kami ga masak.. kami Cuma jualan aja, masaknya di wahana
- P : ohhh masaknya di wahana terus itunya dibawa kesana yaa?
- N : iyaa di bawa kemari.. jadi disini ga mengganggu aktivitas binatangnya juga..
- P : ohh okee okee.. terus kalau eee peratannya selanjutnya apakah menurut anda THPS sudah melakukan tugasnya sebagai lembaga konservasi?
- N : kalau untuk konservasi sih.. sepertinya udah, cuman saya belum tau kurang lebihnya karena saya kan juga masih baru di sini.. tapi sih kalau beberapa udah..
- P : berarti kalau menurut mbak mereka udah melakukan tugasnyalah sebagai lembaga konservasi?
- N : iya menurut saya sudah dijalankan..
- P : jadi memang hewannya itu selalu dirawat.. gitu-gitulah ya mbak?
- N : iyaa memang selalu dirawat..
- P : teruss.. apakah lingkungan di THPS itu tergolong bersih apa kotor?
- N : gimana-gimana?
- P : lingkungan di THPS itu tergolong bersih atau kotor mbak?
- N : eee kalau disini sih tergolong bersih yaa.. karena petugas kebersihan mereka juga setiap 30 menit sekali kan juga kelilinglah istilahnya 15 menit sekali pasti keliling menjaga kebersihan..
- P : tapi kalau titik tempat sampah itu banyak ga mbak?
- N : titik tempat sampah sih banyak sekarang saya lihat.. apalagi sekrang kan pengunjung ini kayaknya meningkat nihh jadi mereka menambah lagi titik-titik tempat sampahnya gitu..
- P : ohhh.. tapi kalau memang misalnya kotorpun itu kesadaran dari pihak ininya yang kurang ya?
- N : inisihh paling dari pengunjungnya yang kurang.. istilahnyakan udah ada di situ tong sampah tetap aja membuang sampah sembarangan..
- P : ohh berarti.. bukan karena ga ada tempat sampah yaa
- N : iyaa bukan karena ga ada.. tapi karena sebagian pengunjungnya yang malas.. begitu..
- P : ohh okee okee kemudian ini pertanyaan terakhir kok mbak..
- N : iyaa..
- P : naahh apa yang menurut mbak itu yang masih perlu dilakukan atau dikembangkan oleh pihak manajemen taman hewan?
- N : apaa??
- P : apa yang menurut mbak itu yang masih perlu dilakukan atau dikembangkan taman hewan?
- N : kalau menurut saya sih palingan yang kaya acara-acara gitu dibanyakin lagi..
- P : acara-acara?
- N : iyaa acara-acara, misalnya kayak acara kunjungan dari.. bentar yaa... paling sih misalnya untuk menambah yang sedikit-sedikit aja sih.. hewan-hewan yang misalnya udah punah gitu kan untuk menambah sedikit-sedikit lagi.. gitu karena seperti yang jenis-jenis ikan.. itu yang saya kurang itu..
- P : ohh jadi yang perlu dilakukan itu menambah satwa-satwa?
- N : iyaa jadi misalnya kayak jenis-jenis ikan itu kan banyak itu..
- P : eee bikin aquarium maksud mbaknya gitu?
- N : iyaaa aquarium gitu hee ehh.. kalau misalnya mereka menambah itu bisa juga kan pengunjung jadi makin senang gitu
- P : ohh okee okee.. kalau dari segi ininya keamanan, segala macam atau apa gitu menurut mbak gimana?
- N : kalau keamanan sih kalau saya bilang udah gitu..
- P : ga pernah ada kejadian-kejadian ada yang kecurian atau kemalingan apa apa di situ? Ga pernah?

N : belum pernah sih.. palingan sihh ada kejadian kayak kehilangan anak, tapi itu kan keteledoran dari pengunjung sendiri gitu.. tapi kan mereka langsung cepat gitu..  
 P : ohh jadi selalu sigaplah mereka.. petugas-petugas itupun selalu sigap disitu..  
 N : iyaa..  
 P : okee okee.. oke itu aja sih mbak pertanyaan dari saya mbak..  
 N : iyaaa..  
 P : makasih ya mbak kerjasamanya..  
 N : iyaa samaa-samaa  
 P : iyaa makasih..  
 N : iyaa selamat sore..  
 P : selamat sore..

### Lampiran 7 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 3 (Pengunjung/Konsumen di Taman Hewan Kota Pematangsiantar)

#### Keterangan:

3 = Narasumber 3 (Pengunjung Taman Hewan Kota Pematangsiantar)  
 08518 = 08 Mei 2018 (tanggal wawancara)  
 N = Narasumber  
 P = Penulis

#### 3-08518

N : Halloo selamat malam  
 P : malam hul  
 N : iyaa kenapa lex?  
 P : ini.. aku kan kemaren udah bilang mau wawancara kau tentang taman hewan.. jadi cemana? Kau bisa ga sekarang?  
 N : oke bisa-bisaa kok  
 P : okee mantap...  
 N : oke-oke  
 P : pertama perkenalan diri dulu aja yaa.. nama, umur dan pekerjaan  
 N : okee nama saya Devi Venesia Hulu, umur 21, pekerjaan sekretaris PT.STTC  
 P : okee okee.. kita mulai ke pertanyaan pertama yaa  
 N : iya lex  
 P : okee.. seingat anda, sudah berapa kali anda berkunjung ke THPS?  
 N : eee kurang lebih 6 kalilah dari eee dulu sampai sekarang  
 P : okee selanjutnya dari mana anda mengenal atau mengetahui tentang THPS?  
 N : hmm dari mana yaa.. kayaknya semua orang di Siantar juga tahu tentang taman hewan..  
 P : iya juga sih.. tapi menurutmu taman hewan ini udah cukup melekat ga di pikiran masyarakat khususnya masyarakat Kota Pematangsiantar?  
 N : hmm kalau aku sendiri sihh kalau ada yang ngomongin tentang wisata yang berhubungan sama hewan-hewan gitu yang melekat di kepalaku ya taman hewan Siantar ini..  
 P : ohh okee-okee terus apa alasan anda memilih THPS sebagai tujuan wisata?  
 N : hmm apa yaa.. ga ada alasan-alasan khusus sihh.. ya paling karena lagi pengen aja ke tempat-tempat yang ada bintangnya gituu atau terkadang karena diajakin kawan-kawan kantor atau saudara yang kebetulan datang..  
 P : ohh biasanya karena ada ajakan ya?  
 N : iya sihh.. lagian yakali aku datang kesana sendirian hahaha  
 P : iya juga sih hahaha.. okee lanjutt yaaa

- N : sipp sipp
- P : apakah harga tiket masuk ke THPS terjangkau?
- N : hmm kalau menurutku sih udah pas dan terjangkau.. dibilang murah enggaa, dibilang mahal juga enggaa
- P : berapa sih harga tiket masuknya?
- N : aku terakhir kali sih bulan lalu 25ribu
- P : dengan harga segitu udah merasa cukup puas ga kau dengan apa yang ada disana?
- N : yaa puas-puas aja sih.. sesuai sama yang diharapkan jugaa.. ga mengecewakan
- P : okee-okee pertanyaan selanjutnyaa yaa
- N : iyaa
- P : apakah pemasaran THPS sudah cukup menarik dan efektif?
- N : hmm gimana yaa.. jujur aja aku juga kurang memerhatikan pemasaran orang itu.. ntah adapun aku gatau.. karena memang yaa karena taman hewan itu udah lama ada di sini jadinya yaa mau gamau orang-orang asli sini yaa tanpa pemasaran juga tau-tau ajaa
- P : ohh kalau ku tanyaa tahu ga anda kalau ada taman hewan juga di Sumatera Utara selain THPS?
- N : hmm setahuku sih ada yang di Medan tapi aku ga pernah kesana
- P : kenapa ga pernah?
- N : yaa kalau orang-orang mikirnya kalau ke Medan yaa mall-mall bukan ke tempat-tempat kaya gitu
- P : ohh gitu.. okee okee.. kita lanjut lagi yaa.. apakah anda melihat adanya perubahan atau perkembangan yang signifikan pada THPS?
- N : kalau perubahan sih tentu ada.. karena mereka kan juga gamungkin gitu-gitu aja..
- P : perubahan apa yang menurutmu paling terlihat?
- N : hmm apa yaa.. kayaknya sih toiletnya.. dulu kan kecil-kecil dan jorok gitu.. sekrang udah di renovasi kayaknya jadi kelihatan lebih baik dan bersih.. terus apalagii yaa..
- P : kalau hewan-hewannya sendiri? Atau kandangnya? Atau apa gitu
- N : ohh iyaa kalau dilihat-lihat kandangnya ada yang diganti jadi lebih bagus, kalau dulu kayak terasa sempit dan tua gitu kandangnya..
- P : ohh okee okee berarti ada perubahanlah yaa terlihat
- N : iyaa lex
- P : okee lanjut.. apakah jumlah satwa di THPS cukup banyak atau lengkap?
- N : hmm kalau dilihat-lihat sih udah cukup banyak.. kadang-kadang bisa sampe cape juga ngapalin hewann-hewan yang ada di situ..
- P : berarti menurutmu jumlah satwa yang ada di situ udah cocoklah cuman segitu aja?
- N : hmm yaa kalau bisa diperbanyak yaa baguss.. eee kayaakk gajah gitu.. kayaknya dsini belum ada gajah lahh
- P : iyaa kata mereka juga gitu.. memang belum ada tapi setahuku bakalan ada penambahan hewan harimau Bengala
- N : ohh iyakah? Aku kurang memperhatikan juga ntah apa perbedaan harimau-harimau itu hahaha
- P : gitu pulaa yaa hahaha.. lanjut lanjut.. apakah pihak manajemen THPS mengelola satwa yang dimilikinya dengan baik?
- N : eee kalau dilihat secara sekilas sih hewan-hewannya sehat-sehat ajaa sih memang.. tapi kalau lebih dalam lagi kayak perawatan-perawatan khusus gitu sih aku kurang tahu.. tapi memang terlihat sudah diurus dengan baik..
- P : ohhh okee okee
- N : iyaa gituu
- P : okee.. terus bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan THPS?

- N : kalau pelayanan sih mungkin bisa dibilang cukup baik karena memang udah pekerjaan mereka seperti itu..
- P : ohh okee okee... terus apakah sarana dan prasarana THPS sudah cukup memadai?
- N : eee prasarana yaa.. hmm kalau kulihat sih sudah memadai.. kayak toilet tadi udah bersih, terus banyak tempat untuk istirahat seperti kursi atau bangku gitu.. terus ada tempat foto-foto dan memang sejuk juga disini karena banyak pohon-pohon yang tinggi-tinggi
- P : ohh okee berarti sudah cukup memenuhilah yaa
- N : iyaa sudah
- P : okee selanjutnyaa.. apakah pihak THPS sudah mengelola kebersihan lingkungannya dengan baik?
- N : hmm kalau kebersihan sih udah cukup bersih.. banyak juga tempat sampah di situ.. dan kalau ga salah ada kayak tukang bersih-bersih gitu yang keliling ngelihat sampah-sampah yang berserakan beberapa waktu sekali..
- P : ohh berarti kalau adapun sampah yang bertebaran itu bukan karena kurangnya tempat sampah?
- N : bukannya.. mungkin karena malas aja terkadang orang-orang yang datang ini membuang sampah pada tempatnya padahal udah banyak disediakan tempat sampah disitu..
- P : ohh okee okee... berarti masalahnya ada di pengunjung aja ya yang kurang kesadaran untuk membuang sampah pada tempatnya
- N : nahh iyaa kurang sadar
- P : okee okee.. selanjutnya apa pendapat anda tentang lahan parkir di THPS?
- N : lahan parkir? Setahuku mereka ga punya lahan parkir bukan sih? Soalnya masih sering ada yang parkir-parkir di pinggir jalan gitu.. bahkan kadang-kadang kalau lagi rame gitu bisa sampe macet di sekitaran jalan Kapten Sitorus itu karena banyak mobil yang mau parkir sama orang-orang yang nyebrang..
- P : nahh iya memang saat ini masih belum ada.. tapi kedepannya memang sudah menjadi prioritas mereka sih untuk membangun lahan parkir sendiri..
- N : ohh gitu baguslah baguss
- P : okee teruss bagaiman pendapat anda mengenai letak dan luas THPS?
- N : menurutku.. menurutku kalau letaknya oke.. karena dia kan ga ditengah kota kan?
- P : ditengah kotalah itu ces
- N : iya ditengah kota tapi kan ada masuk sedikit ke dalamnya lagi kan
- P : hmm iyaa teruss
- N : kalau luasnya okelah ku bilang, malahh terlalu luas malah kubilang
- P : terlalu luas?
- N : terlalu luas sih
- P : tapi itu yang di Medan jauh lebih besar dari yang disitu
- N : loh iyakah? Tapi aku kan ga pernah yang ke Medan.. di sinikan menurutku udah terlalu luas
- P : ohh berarti kalau jalan pun udah capeklah hitangannya itu yaa
- N : hee ehh
- P : okee okee
- N : terus lokasinya kayaknya adem-adem kaliloh
- P : adem ya?
- N : adem, soalnya ga semua Cuma jalan aja kan kaya ada pohon-pohonnya juga loh jadi gausah takut kepanasan
- P : hmm teruss ee apa pendapat anda mengenai wahana bermain di THPS?
- N : sorry sorry apa??
- P : apa pendapat anda mengenai wahana bermain yang ada di THPS?



- N : menurutku wahananya oke engga engga apa namanya engga gitu engga gitu.. dia bersih ga gitu jorok, terus terpelihara gitulah... terawat
- P : ga berkesan kampungan gitu ya
- N : hee ehh iyaa
- P : ga kaya pasar malam pasar malam gitu kan?
- N : ehh tapi kalau pasar malam selalu rame kan tapi ini ga rame rame kali
- P : di wahananya ga terlalu ramai?
- N : iyaa, Cuma ya kalau mau main disitu ya bisa sih gausah pala antri..
- P : ohh oke okee apasih keluhan anda saat berkunjung ke taman hewan?
- N : keluhanku? Kan terlalu ramai di situkan.. kalau menurutku memang terlalu ramai kalau hari libur terus disitukan kayak ada tempat pendopo gitu kan untuk orang istirahat, seumpamanya kalau orang kan itu pendopo kan tempat orang istirahat bukan tempat camping, orang itu sering kesana kaya orang camping gitu, tamasya
- P : berarti maksudnya pendopo itu dipakai cuman untuk duduk-duduk aja terus istirahat sebentar terus berangkat lagi gitu?
- N : iyaa orang tua orang tuanya apakan.. duduk di tempat pendopo anak-anaknya pigi gitu aja, padahal kan kalau bisa anak-anaknya itu dijaga sama orangtua kan? Ini malah duduk duduk, terus kayak orang-orang yang mau istirahat karena udah capek keliling-keliling kan jadi ga kedapatan tempat
- N : ohh gitu-gitu okee okee
- P : terus menurutmu apasih yang harus dilakukan THPS ini untuk meningkatkan keinginanmu biar bisa berkunjung lagi?
- N : satu, tolonglah tempat parkirnya dibuat soalnya macet kali loh
- P : iyaa parkir.. terus?
- N : udah itu tempat pembelian tiketnya, loketnya harusnya dipindahkan ke tempat yang lebih lebar karena soalnya disitu parkir disitu orang beli tiket kan jadinya kayak padat kali kan.. udah itu pintu masuknya lagi.. pintu masuknya Cuma 1, kau bayangkan loh orang banyak gitu tempat masuknya itu Cuma satu
- P : ticketingnya berarti Cuma 1?
- N : iyaa kalau terlalu ramai pun cuman dua, dia buka pintu satu lagi samping-sampingan
- P : ohh okee kalau dari hewan-hewannya sendiri menurutmu ada ga misalnya yang mau ditambahin atau apa
- N : hewan-hewannya ditambahin kayaknya harus
- P : menurutmu kaya yg perlu itu apa?
- N : menurutku? Gajah, koala.. koala bisa kasih hidup di sini?
- P : koala? Gatau juga sih aku ahahah
- N : gabisa ya hahah... ohh panda
- P : panda lagii.. panda juga masih satu satunya ada di Indonesia mau kau bikin di Siantar?
- N : ohh di Safari tapi adakan?
- P : iyaa baru itu
- N : ohh iya baru tau aku
- P : iyaa ada lagi?
- N : unto ada.. beruang ada.. kuda nil juga udah ada.. ular juga.. kayaknya gajahlah
- P : sekalian buat jalan keliling-keliling gitu biar anak-anak juga naik ya
- N : bisalohh tapi di Siantar dulu ga ada kan kayak hewan-hewannya dibawa keluar dari kandang kan? Ini udah ada loh
- P : maksudnya? Contohnya kaya gimana?
- N : kaya orang utan dibawa keluar kandang, sekarang udah ada tempat atraksi gitu.. atraksi untuk hewan-hewannya.. jadi kalau jam-jam 3 atau 5 hewannya dibawa keluar... setahuku yaaa orang utan.. itu ular-ularnya udah itu kayak burung cendrawasihnya atau burung apa



gitu kan burung beo juga ikut keluar kandang bikin atraksi di tempat gitu, ada 1 tempat untuk atraksi juga

P : ohhh

N : iyaa gituu kalau dulu kan gaboleh di bawa keluar, ini hewannya langsung ada interaksi dengan pendatang sih

P : ohh berarti hewan-hewannya udah dilatih juga untuk atraksi atraksi itu

N : hee ehh iyaa

P : ohh okee.. ada lagi ga kira-kira?

N : kayanya ga ada lagilah.. gitu aja

P : ohh gitu ajaa.. okelah, terimakasih ya bos yaa

N : okeee byee..

P : byeee



Lampiran 8 Foto/Dokumentasi di Taman Hewan Kota Pematangsiantar

















